



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

**MCTI - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) TRF2 1847026**

**INTRODUÇÃO**

A) O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

B) O objeto deste estudo consiste na contratação de serviços técnicos especializados de sustentação da infraestrutura de TIC, destinados a atender às demandas da área de infraestrutura da Subsecretaria de Tecnologia da Informação, em substituição ao Contrato nº TRF2-CON-2021/00058 (Processo Administrativo nº 0000718-84.2025.4.02.8000), celebrado em 08/10/2021, o qual atingirá a vigência de 60 meses em 08/10/2026.

C) A referida contratação, conduzida pela STI, adotou a métrica UST, em conformidade com o Parecer nº TRF2-PAR-2017/00335, ratificado pela Direção-Geral por meio de despacho de 03/08/2017. À época, prevalecia o entendimento jurídico de que a métrica UST constituía o padrão para contratações dessa natureza, sendo exigida justificativa apenas quando adotado modelo diverso.

Entretanto, com o advento da [Resolução CNJ nº 468/2022](#), alterada pela [Resolução CNJ nº 616/2025](#), e do [Acórdão nº 1.508/2020-TCU/Plenário](#) (itens 9.1 a 9.1.4), tal entendimento foi superado, não havendo mais obrigatoriedade nem preferência pela utilização da métrica UST nas contratações de serviços dessa espécie.

D) A presente contratação revela-se medida de caráter estratégico e inadiável, indispensável para viabilizar a evolução da infraestrutura de TIC desta Corte e dar integral cumprimento à determinação exarada no Despacho TRF2 1261161. A iniciativa visa o aperfeiçoamento da governança e da gestão tecnológica, sendo condição *sine qua non* para a elevação do grau de maturidade do TRF2 no Painel iGovTIC-JUD. É imperativo ressaltar que a ausência de priorização desta demanda acarretará, inevitavelmente, o estancamento da evolução tecnológica e o consequente decréscimo nos indicadores de desempenho estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), gerando prejuízos à imagem institucional e ao cumprimento das metas de governança judiciária.

**1) DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS**

**1.1) Identificação das necessidades de negócio**

1.1.1) A contratação está alinhada ao Plano Estratégico da Justiça Federal – PEJF 2021–2026 e ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI-JF 2021-2026, em especial, ao macrodesafio de Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados, com o objetivo de assegurar a efetividade dos serviços de TI da Justiça Federal.

1.1.2) O objeto visa garantir a disponibilidade, a continuidade e a qualidade dos recursos de TIC, por meio da sustentação, operação, monitoramento e suporte ao parque tecnológico do CONTRATANTE, abrangendo a resolução de incidentes de hardware, software, sistemas e aplicações do datacenter, o cumprimento dos acordos de nível de serviço e a continuidade da prestação dos serviços após o encerramento do contrato vigente (Contrato TRF2-CON-2021/00058 – Processo Administrativo nº 0000718-84.2025.4.02.8000).

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.3) Compreende ainda a condução de projetos de implantação, atualização, evolução tecnológica e migração para a nuvem, a gestão contínua de versões e correções de segurança, a mitigação de riscos de segurança da informação e a promoção da melhoria contínua dos serviços, com base nas boas práticas ITIL, incluindo a integração do CONTRATANTE com equipes internas, suportes de 1º e 2º níveis e fornecedores externos, visando à adequação dos sistemas à infraestrutura existente e ao aumento da satisfação dos usuários de TIC. |
| <b>1.2. Identificação das necessidades tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.2.1) Os serviços poderão ser prestados de forma presencial ou remota, por profissionais da CONTRATADA alocados nas instalações do CONTRATANTE ou por profissionais da CONTRATADA alocados nas instalações da própria CONTRATADA, conforme a natureza da demanda e o tipo de Ordem de Serviço.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.2.2) A atuação da CONTRATADA compreende o tratamento de demandas presenciais e remotas, com resposta a incidentes, intervenções físicas ou lógicas em equipamentos e ambientes críticos, controle de acesso e supervisão operacional, assegurando a continuidade dos serviços e a conformidade com a ABNT NBR ISO/IEC 27000 nos locais e condições indicados nos itens 6.3.2, 6.3.3 e 6.3.4.                                                                                                                                                 |
| 1.2.3) A CONTRATADA deverá utilizar os sistemas corporativos disponibilizados pelo CONTRATANTE, incluindo o Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM), a Plataforma de Monitoramento e Observabilidade e a Plataforma de Networking, bem como os meios tecnológicos oficiais de comunicação, para o recebimento e tratamento das demandas do ecossistema de TIC.                                                                                                                                                                              |
| 1.2.4) Compete ainda à CONTRATADA o gerenciamento de incidentes, requisições, mudanças e problemas do ambiente de datacenter, a gestão do ciclo de vida, atualização e capacidade dos ativos de TIC, a avaliação contínua da arquitetura tecnológica, e a análise de cenários on-premises e em nuvem, com definição de estratégias para implantação de novos sistemas e migração entre ambientes.                                                                                                                                              |
| <b>1.3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>1.3.1) Requisitos Gerais da Contratação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.1.1) A contratação será realizada por custo fixo mensal, abrangendo a prestação de serviços técnicos especializados de sustentação da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, compreendida como o conjunto de equipamentos, sistemas, produtos e serviços necessários ao funcionamento das soluções de tecnologia da informação do Poder Judiciário da 2ª Região, incluindo ambientes locais e em nuvens públicas contratadas.                                                                                                               |
| 1.3.1.1.1) A presente contratação adotou o regime de custo fixo mensal para garantir a disponibilidade ininterrupta da infraestrutura de TIC, conforme exigido pelo caráter contínuo da atividade jurisdicional (Art. 93, XII, CF). Diferentemente de modelos por demanda, o valor aqui reside na prontidão e na prevenção de falhas, essenciais para o suporte especializado e o monitoramento 24x7, onde a estabilidade do ambiente é prioritária à remuneração de incidentes isolados.                                                      |
| Modelos de remuneração por demanda ou híbridos são tecnicamente inadequados para este caso concreto pela impossibilidade de prever o volume e a complexidade das ocorrências. Além disso, vincular o pagamento à quantidade de tickets poderia desestimular a atuação preventiva, contrariando o princípio da eficiência (Art. 37, CF). A manutenção de uma equipe em estado de prontidão assegura a segurança operacional necessária a um datacenter, o que não se concilia com métricas variáveis.                                           |
| Amparada pela Lei nº 14.133/2021, a escolha pelo custo fixo é proporcional à natureza essencial do serviço, desde que vinculada a indicadores de desempenho (SLA). A motivação administrativa fundamenta-se na descrição técnica do objeto, demonstrando que apenas esse modelo garante a continuidade operacional e a mitigação de riscos em um ambiente de infraestrutura crítica.                                                                                                                                                           |
| 1.3.1.2) Os serviços serão executados por times especializados descritos no item 6.7.2, os quais são responsáveis pelo atendimento a requisições, problemas, restabelecimento de serviços e pela execução de mudanças no ambiente tecnológico, observadas as janelas de atendimento estabelecidas. Os profissionais alocados deverão atender aos requisitos de qualificação técnica e aos indicadores de níveis de serviço aplicáveis.                                                                                                         |
| 1.3.1.3) As demandas serão encaminhadas à CONTRATADA por meio dos Canais de Acesso aos Serviços, conforme item 6.6, ressalvadas as hipóteses em que o CONTRATANTE, por critério próprio, assumo o tratamento direto de determinadas demandas, as quais não integrarão o cômputo dos resultados da CONTRATADA.                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.1.4) A mensuração e o pagamento dos serviços estarão condicionados ao cumprimento dos acordos de níveis de serviço definidos pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.3.2) Requisitos da infraestrutura e dos serviços de TIC associados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.3.2.1) Sustentação da Infraestrutura de TIC em regime 24x7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3.2.2) Manutenção da disponibilidade da infraestrutura utilizada por sistemas de TIC corporativos do Poder Judiciário da 2ª Região.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.2.3) Manutenção da disponibilidade da infraestrutura de TIC que hospeda sistemas críticos da área jurisdicional do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.2.4) Manutenção do parque de TIC operacional, atualizado e dentro das melhores práticas de mercado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3.2.5) Operação dos serviços de nuvem privada e pública do CONTRATANTE, definindo a melhor estratégia a ser adotada para novos sistemas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.2.6) Atuação para evitar, mitigar e conter riscos relacionados à segurança da informação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3.2.7) Buscar o cumprimento dos acordos de nível de serviço estabelecidos com as áreas de negócio do CONTRATANTE e com as determinações do CNJ/CJF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.2.8) Viabilizar a implantação de novas soluções de TIC e evolução das existentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.2.9) Manter a Base de Dados de Gerenciamento de configuração (BDGC) e base de conhecimento da CONTRATADA atualizadas e bem documentadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.3.2.10) Melhoria da interface entre infraestrutura e desenvolvimento de forma a aprimorar o tratamento de demandas de serviços críticos de TIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.2.11) Atuação tempestiva na manutenção e implantação de requisitos de segurança da informação relativos à infraestrutura de TIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>1.3.3) Requisitos de Segurança</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.3.1) A prestação de serviços deverá estar em conformidade com os princípios e exigências da governança de segurança cibernética no Poder Judiciário a qual está fundamentada nas Resoluções CNJ nº 370 e nº 396/2021 e na Portaria nº 162/2021, que estruturaram a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ).                                                                                                                                                              |
| <b>1.3.4) Requisitos Legais</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3.4.1) No decorrer da execução contratual, a CONTRATADA deverá manter aderência às condições técnicas, critérios de habilitação, à legislação aplicável, padrões e procedimentos técnicos, e demais normativos relacionados no Termo de Referência, bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às relacionadas a seguir:                                                               |
| 1.3.4.1.1) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de licitações e contratos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.4.1.2) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 Redação dada pela Lei nº 13.853, de 08 de julho de 2019 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.3.4.1.3) Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, alterada pela Lei nº 14.968 de 11 de setembro de 2024 – Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.4.1.4) Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal. A adoção dessa norma é por analogia, sem caráter vinculante à CONTRATANTE.                                                                                                                                    |
| 1.3.4.1.5) Resolução CNJ 468 de 15 de julho de 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>1.3.5) Requisitos de Subcontratação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.5.1) A CONTRATADA permanece integralmente responsável pela execução do objeto, independentemente da autorização para subcontratação parcial de etapas do serviço, conforme facultado pelo art. 122 da Lei nº 14.133/2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3.5.1.1) Com fulcro no § 2º do art. 122 da Lei nº 14.133/2021, o CONTRATANTE reserva-se o direito de vedar, restringir ou condicionar a alocação de profissionais pela CONTRATADA mediante vínculo civil (Pessoa Jurídica interposta), sempre que tal medida visar à mitigação de riscos jurídicos e operacionais, sem que isso configure direito a reequilíbrio econômico-financeiro, visto que a gestão de pessoal e a aderência às normas de segurança do Edital integram o risco empresarial da LICITANTE. |
| 1.3.5.2) A restrição ao modelo de "pejotização" poderá ocorrer nas seguintes hipóteses motivadas:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.5.2.1) <b>Prevenção de Fraude Trabalhista:</b> Quando a equipe de fiscalização identificar que o vínculo civil entre o profissional e a CONTRATADA mascara uma relação jurídica dotada de pessoalidade, habitualidade e subordinação direta (elementos fáticos da relação de emprego - CLT), expondo o CONTRATANTE à responsabilidade subsidiária por verbas laborais e previdenciárias;                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3.5.2.2) <b>Conformidade com a Segurança da Informação (normas ISO/IEC 27000):</b> Quando o nível de criticidade dos ativos de TIC exigir a adoção do modelo de vínculo empregatício direto ou societário, por ser este o regime que oferece maior robustez em termos de:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.5.2.2.1) <b>Poder Disciplinar e Responsabilização:</b> Garantia de aplicação imediata de sanções administrativas e disciplinares internas em caso de incidentes;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3.5.2.2.2) <b>Governança e Rastreabilidade:</b> Redução da fragmentação de responsabilidades e maior controle sobre o ciclo de vida pelo CONTRATANTE dos acessos a credenciais privilegiadas;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.5.2.2.3) <b>Continuidade Operacional:</b> Mitigação da alta rotatividade (turnover) e garantia de retenção do conhecimento tático essencial à sustentação da infraestrutura crítica;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.5.2.2.4) <b>Dever de Confidencialidade:</b> Estreitamento do vínculo de lealdade e sigilo, reduzindo a superfície de exposição a riscos de vazamento de dados ou acessos indevidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.3.5.3) <b>É vedada à CONTRATADA a subcontratação dos serviços mediante interposição de pessoa jurídica que não possua, entre as atividades econômicas constantes de seu cadastro no CNAE, atividade compatível com a natureza dos serviços intelectuais objeto da respectiva Ordem de Serviço em virtude de ausência de capacidade técnica da pessoa jurídica interposta.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.5.4) É terminantemente vedada a subcontratação de pessoas físicas ou jurídicas que incorram nas hipóteses de impedimento previstas no § 3º do art. 122 da Lei nº 14.133/2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>1.3.6) Requisitos de continuidade e disponibilidade dos times</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3.6.1) Conforme item 6.11.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>1.3.7) Requisitos de substituição de profissionais</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.7.1) Conforme item 6.12.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>1.3.8) Requisitos Temporais</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3.8.1) Os serviços deverão ser prestados observando as janelas estipuladas para os times no item 6.5.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.8.2) Dada a complexidade do objeto e elevado esforço para absorção do conhecimento necessário à prestação dos serviços, o prazo de vigência contratual será de 5 (cinco) anos, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato, admitida a prorrogação da vigência até o limite máximo de 10 (dez) anos, em conformidade com o disposto no art. 107 da Lei nº 14.133/2021.                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.3.9) Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.9.1) A CONTRATADA deverá assegurar suporte em língua inglesa para todos os times de serviços, adotar conduta ética e profissional compatível com a moralidade administrativa e observar as diretrizes institucionais vigentes. A execução dos serviços deverá atender integralmente à legislação ambiental aplicável, ainda que o objeto não se enquadre nas atividades sujeitas ao CTF-IBAMA, utilizando materiais e equipamentos em conformidade com critérios de sustentabilidade e com a diretiva RoHS, de forma a prevenir a geração de resíduos e assegurar sua destinação ambientalmente adequada, inclusive por meio da coleta seletiva disponibilizada pelo CONTRATANTE. |
| <b>1.3.10) Requisitos de Arquitetura Tecnológica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3.10.1) O detalhamento dos recursos tecnológicos do ambiente computacional do CONTRATANTE será fornecido durante vistoria técnica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3.10.2) O CONTRATANTE, mediante comunicação à CONTRATADA com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, poderá desativar ou implantar novos sistemas ou tecnologias de TIC, cabendo à CONTRATADA se adequar para realizar a sustentação do ambiente Tecnológico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>1.3.11) Requisitos de Projeto e de Implantação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.11.1) A CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais no uso das ferramentas internas do CONTRATANTE (Central de Serviços, e-mail, whatsapp, chat, sistemas e plataformas descritos no item 1.2.4, repositórios etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.11.2) Os serviços prestados deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>1.3.12) Requisitos de Implantação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.12.1) A CONTRATADA utilizará a Central de Serviços, sistemas e plataforma descritos no item 1.2.4 e BDGC que já se encontram implantados no ambiente do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.12.2) As responsabilidades da CONTRATADA referentes à implantação do serviço estão descritas no item 1.3.17.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>1.3.13) Requisitos de experiência profissional da CONTRATADA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3.13.1) A CONTRATADA deverá comprovar experiência na prestação de serviço em contratos semelhantes por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>1.3.14) Requisitos de Metodologia de Trabalho</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3.14.1) Compete ao CONTRATANTE a gestão e fiscalização da qualidade dos resultados, e à CONTRATADA, a execução e gestão dos serviços e dos profissionais alocados, devendo a prestação observar os processos, padrões e procedimentos do CONTRATANTE, o modelo de gestão ITIL, a operacionalização por ordens e tickets de serviço, o atendimento aos níveis mínimos de serviço e a manutenção da base de conhecimento institucional.                                                                                                                                                     |
| <b>1.3.15) Requisitos do Modelo de Execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.15.1) Além das características dos perfis profissionais descritas nos itens 6.7.2., os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão enquadrar-se nas atividades descritas nas Ordens de Serviço do item 1.3.16.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>1.3.16) Requisitos da Ordem de Serviço</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.3.16.1) Tipos de Ordens de Serviços</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.16.1.1) Os tipos de Ordens de Serviços de sustentação de infraestrutura estão descritos a seguir:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.16.1.1.1) Serviços remotos de 3º nível de <b>monitoramento remoto e sustentação da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC</b> , em regime 24 (horas) x 7 (dias da semana) x 365 (dias do ano), voltados à gestão do Centro de Operações da Infraestrutura do Datacenter, compreendendo a verificação contínua, por meio das ferramentas de monitoramento disponibilizadas pelo CONTRATANTE, da ocorrência de alertas e incidentes, bem como a atuação conforme scripts e procedimentos previamente definidos, doravante denominada como <b>OSR001</b> ; |
| 1.3.16.1.1.2) Serviços presenciais de 3º nível de <b>gerenciamento operacional das equipes de sustentação de Infraestrutura do Datacenter, sustentação do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM)</b> , em regime 8 (oito) horas por dia x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como <b>OSR002</b> ;                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3.16.1.1.3) Serviços presenciais de 3º nível em <b>arquitetura de soluções e plataformas de Sistema Operacional Linux, virtualização e containerização Linux e atividades operacionais de gestão de mídias de backup</b> , em regime 16 (dezesesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como <b>OSR003</b> ;                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3.16.1.1.4) Serviços presenciais de 3º nível em <b>arquitetura de soluções e plataformas Microsoft Windows e virtualização e containerização Microsoft Windows e atividades operacionais de gestão de mídias de backup</b> , em regime 16 (dezesesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como <b>OSR004</b> ;                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.3.16.1.1.5) Serviços presenciais de 3º nível de <b>aplicações e banco de dados</b> , em regime 16 (dezesesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como <b>OSR005</b> ;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.16.1.1.6) Serviços presenciais de 3º nível relacionados à <b>conectividade e comunicação e sustentação da Plataforma de Networking</b> (suíte de sistemas em uso pela infraestrutura de rede), em regime 16 (dezesesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como <b>OSR006</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>1.3.16.2) Conteúdo das Ordens de Serviço</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.16.2.1) A Ordem de Serviço constitui instrumento formal de comando e controle por meio do qual o CONTRATANTE determina à CONTRATADA a execução de atividades integrantes do objeto contratual e deverá conter, minimamente:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.16.2.1.1) o valor máximo, expresso em moeda corrente nacional, passível de faturamento, condicionado à execução integral, satisfatória e tempestiva da atividade, devidamente atestada;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.16.2.1.2) a descrição dos serviços que serão prestados pela CONTRATADA;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.16.2.1.3) os resultados esperados a serem alcançados;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.3.16.2.1.4) o perfil técnico profissional exigido;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3.16.2.1.5) a janela padrão de atendimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.3.16.3) Disposições Gerais</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3.16.3.1) As Ordens de Serviço deverão ser emitidas em conformidade com os modelos padronizados estabelecidos pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.16.3.2) A Ordem de Serviço será considerada concluída quando todos os objetivos nela estabelecidos forem integralmente atingidos, e os serviços executados e/ou entregues apresentarem a qualidade requerida, desde que devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo Gestor ou Fiscal do Contrato, ou por outro servidor formalmente designado, ressalvada a hipótese de autorização expressa de encerramento parcial.                                                                                                        |
| 1.3.16.3.3) O encerramento indevido de Ordem de Serviço pela CONTRATADA, sem a anuência do demandante, do Gestor ou do Fiscal do Contrato, ou de servidor por este designado, ou ainda sem a efetiva resolução da demanda, implicará sua reabertura automática, com a contagem contínua dos prazos originalmente estabelecidos, inclusive para fins de apuração de responsabilidades e aplicação das sanções administrativas cabíveis.                                                                                                      |
| 1.3.16.3.4) Nos casos excepcionais em que a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço nas condições demandadas, em razão de dependência de providências a cargo do CONTRATANTE ou por ocorrência de caso fortuito ou força maior, deverá comunicar formalmente e de forma tempestiva o Gestor do Contrato, apresentando justificativa técnica devidamente fundamentada, cabendo ao CONTRATANTE avaliar a admissibilidade das razões apresentadas, para fins de eventual reprogramação, suspensão ou adequação da Ordem de Serviço. |
| <b>1.3.17) Requisitos do período de estabilização contratual</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.17.1) A CONTRATADA disporá do prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato, para a realização de todas as atividades preparatórias necessárias ao início da prestação dos serviços contratados, incluindo, entre outras, as ações de transição, a apresentação dos perfis profissionais exigidos, bem como a disponibilização dos equipamentos e materiais previstos nesta contratação.                                                                       |
| 1.3.17.1.1) A partir do 16º (décimo sexto) dia corrido, contado do primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato, o CONTRATANTE estará formalmente habilitado à abertura de Ordens de Serviço (OS).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.17.2) A CONTRATADA deverá estar plenamente apta a iniciar a execução dos serviços objeto deste contrato no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados do primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato, mediante a efetiva disponibilização dos profissionais necessários, observados os termos e condições estabelecidos neste instrumento.                                                                                                                                                                           |
| 1.3.17.3) Os primeiros 30 (trinta) dias contados a partir do início da execução dos serviços serão considerados período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implantados de forma gradual e progressiva, com o objetivo de permitir à CONTRATADA realizar os ajustes necessários e alcançar, ao final desse período, o desempenho integral requerido.                                                                                                                     |
| 1.3.17.4) Essa flexibilização observará, contudo, os limites mínimos a seguir definidos:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3.17.4.1) No 1º (primeiro) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos. Os prazos de atendimento estabelecidos poderão, nesse período, ser dilatados em até 20% (vinte por cento);                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.17.4.2) A partir do 2º (segundo) mês de execução: a CONTRATADA deverá alcançar 100% (cem por cento) dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos, passando a observar integralmente os prazos e parâmetros definidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>1.3.18) Requisitos referentes ao encerramento dos serviços e da transição contratual</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.18.1) A transição dos serviços corresponde ao conjunto de atividades destinadas à transferência estruturada de conhecimentos, informações e competências indispensáveis à continuidade da prestação dos serviços objeto desta contratação.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.18.2) A transição contratual deverá ser formalmente iniciada pela CONTRATADA no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias anteriores ao término da vigência do Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.18.3) O Plano de Transição dos Serviços representa a estratégia operacional adotada pela CONTRATADA e deverá registrar, detalhar e sistematizar os métodos de trabalho empregados na execução dos serviços contratados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.18.4) Na hipótese de realização de novo certame licitatório que resulte em substituição do fornecedor, a CONTRATADA cujo contrato esteja em fase de encerramento deverá promover a transferência formal à nova vencedora da licitação de toda a documentação, informações e conhecimentos necessários à continuidade dos serviços, bem como prestar os esclarecimentos necessários acerca dos procedimentos adotados no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.18.5) Caso não haja nova licitação, os procedimentos de repasse e transferência previstos no item anterior deverão ser realizados diretamente ao CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.18.6) Para atendimento ao disposto nos itens anteriores, a CONTRATADA deverá elaborar e entregar um Plano de Transição, contemplando todas as atividades, ações e projetos necessários à completa e ordenada transição dos serviços, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data de início do processo de transição.                   |
| 1.3.18.7) O Plano de Transição deverá abranger, no mínimo, os seguintes aspectos:                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.18.7.1) identificação do ambiente de trabalho no qual atuará a equipe de transição, com a descrição de papéis, responsabilidades, níveis de conhecimento e qualificações dos profissionais envolvidos;                                                                                                                                                   |
| 1.3.18.7.2) cronograma detalhado do processo de transição, contemplando tarefas, processos, recursos necessários, marcos de referência, datas de início, duração estimada e previsão de conclusão;                                                                                                                                                           |
| 1.3.18.7.3) definição das estruturas de governança e das atividades de gerenciamento da transição, bem como das regras de relacionamento entre a CONTRATADA, o CONTRATANTE e a futura prestadora de serviços, quando aplicável;                                                                                                                              |
| 1.3.18.7.4) apresentação do plano de gerenciamento de riscos, do plano de contingência e do plano de acompanhamento, todos especificamente relacionados ao processo de transição.                                                                                                                                                                            |
| 1.3.18.8) Caberá ao CONTRATANTE assegurar a disponibilidade dos recursos humanos qualificados, identificados no Plano de Transição, que atuarão como receptores dos serviços.                                                                                                                                                                                |
| 1.3.18.9) Durante o período necessário à elaboração e execução do Plano de Transição, a CONTRATADA será integralmente responsável pela alocação de quaisquer recursos ou esforços adicionais que se façam necessários e que estejam exclusivamente vinculados à conclusão do processo de transição.                                                          |
| 1.3.18.9.1) Para os fins do disposto no item anterior, consideram-se esforços adicionais as atividades de pesquisa, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA atual e eventual futura CONTRATADA), produção ou atualização de documentação, bem como quaisquer outras ações passíveis de cobrança diretamente relacionadas ao processo de transição. |
| 1.3.18.10) A Garantia Contratual permanecerá retida até a conclusão integral e satisfatória da Transição Contratual, devidamente atestada pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>1.3.19) Requisitos de transferência de conhecimento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.3.19.1) Todos os resultados de análises e proposições de ações corretivas deverão ser registrados na área específica de Base de Conhecimento do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM).                                                                                                                                                                |
| 1.3.19.2) Base de conhecimento do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM).                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.19.2.1) O registro, uso, manutenção e reuso de conhecimento deve ser prática comum da CONTRATADA.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3.19.2.2) Todos os incidentes devem ser relacionados a um conhecimento, o qual pode ser um Incidente anterior, um artigo de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de serviços do CONTRATANTE, um link web para uma página de documentação criada especificamente para esse fim ou outro meio estipulado pelo CONTRATANTE.                            |
| 1.3.19.2.3) Caso o conhecimento ainda não exista, a CONTRATADA terá uma tarefa de incidente associada com prazo de 30 (trinta) dias úteis para criar o conhecimento e associá-lo ao Incidente.                                                                                                                                                               |
| 1.3.19.2.4) Os Incidentes semelhantes devem ser associados ao mesmo conhecimento.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>1.3.20) Requisitos do modelo de gestão do contrato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>1.3.20.1) Disposições Gerais</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3.20.1.1) A administração, gerenciamento e fiscalização do contrato ficarão a cargo de unidade administrativa indicada pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e serão realizados em conformidade com a legislação aplicável, incluindo:                                                                                                         |
| 1.3.20.1.1.1) Verificação se a execução dos serviços está em conformidade com o objeto da contratação, observando-se as especificações técnicas;                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.20.1.1.2) Registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços e as dificuldades encontradas no relacionamento com a CONTRATADA;                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3.20.1.1.3) Aferição dos níveis de serviço previstos em contrato; e                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3.20.1.1.4) Ateste da execução dos serviços para a efetivação de pagamentos.                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.20.1.2) Em periodicidade definida pelo CONTRATANTE, será realizada, entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, reunião de acompanhamento para verificação dos relatórios apresentados, análise dos resultados e dos planos de ação para correção de falhas, ficando a critério do CONTRATANTE a definição das datas e horários. |
| 1.3.20.1.3) O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.                                                                                              |
| 1.3.20.1.4) Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.                                                                                               |
| <b>1.3.20.2) Procedimentos de Teste e Inspeção</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.20.2.1) O CONTRATANTE se reserva ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA sanar as inconformidades identificadas.                                                              |
| 1.3.20.2.2) O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no Art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.                                                                            |
| <b>1.3.20.3) Tipos de tickets de serviço</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.20.3.1) Durante a vigência das Ordens de Serviço, solicitações serão encaminhadas à CONTRATADA via tickets de serviço, por meio do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM), com tipos, categorização e formas de atendimento específicos.                                                                             |
| 1.3.20.3.2) Os tickets podem ser organizados em diferentes tarefas de forma a permitir a organização das atividades e conter o detalhamento de cada uma delas.                                                                                                                                                               |
| 1.3.20.3.3) Solicitações também podem ser recebidas por outros meios como e-mail, chat, contato telefônico e Whatsapp (ou Telegram ou ferramenta similar), nos casos em que a atividade não requer o uso de tickets, como participação em reuniões ou salas de crise.                                                        |
| 1.3.20.3.4) Na ausência de um ticket de serviço relacionado a uma demanda, é responsabilidade da CONTRATADA realizar o registro apropriado no Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM).                                                                                                                                    |
| 1.3.20.3.5) Os tickets podem referir-se aos processos ITIL, como <b>Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas</b> .                                                                                                                                                                                                      |
| 1.3.20.3.6) Os tickets poderão ser compostos por uma ou mais tarefas, com detalhamentos, responsáveis e prazos específicos.                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3.20.3.7) Para medir a qualidade do serviço, o CONTRATANTE utilizará as ferramentas informatizadas disponíveis, alinhadas às melhores práticas do framework ITIL.                                                                                                                                                          |
| 1.3.20.3.8) A medição dos serviços apurará o afastamento dos indicadores de Níveis de Serviço em relação às metas estabelecidas no Edital de contratação.                                                                                                                                                                    |
| 1.3.20.3.9) Os tickets devem ter seus campos preenchidos de forma clara para entender o ocorrido e as ações realizadas para seu atendimento, não sendo aceitas informações genéricas.                                                                                                                                        |
| 1.3.20.3.10) As informações dos tickets de serviço serão importadas para a Base de Conhecimento do CONTRATANTE, sendo responsabilidade da CONTRATADA preencher adequadamente as informações pertinentes ou complementar o preenchimento desta base quando necessário.                                                        |
| 1.3.20.3.11) A responsabilidade pelo atendimento aos tickets será da CONTRATADA.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.20.3.12) O CONTRATANTE, contudo, poderá, a seu critério, assumir a responsabilidade pelo tratamento de tickets, situação em que os tickets serão associados a servidores do CONTRATANTE na ferramenta e excluídos do universo amostral de apuração dos resultados da CONTRATADA.                                         |
| 1.3.20.3.13) Os tickets terão seu prazo de solução definido pelo CONTRATANTE em função da janela de tempo autorizada para a sua execução e da complexidade e/ou dependência de recursos humanos ou materiais por parte do CONTRATANTE.                                                                                       |
| <b>1.3.21) Tickets de requisição</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3.21.1) Os tickets do tipo Requisição correspondem a solicitações de serviços efetuadas pelos usuários da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, abrangendo diversos aspectos, como solicitações por informações, alterações no ambiente, concessão de permissões, entre outros.                                            |
| 1.3.21.2) Os tickets de Requisição serão disponibilizados nas filas de atendimento da CONTRATADA apenas após sua aprovação e poderão ser executados assim que recebidos.                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.21.3) Tickets de Requisição referentes a atividades de baixo risco ou previamente catalogadas poderão ser pré-aprovados a critério do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3.21.4) Os tickets de Requisição terão um prazo inicial de recepção de 15 minutos úteis. Isso significa que o tratamento da demanda deve ser iniciado nesse intervalo, controlado pela designação do ticket a um responsável na ferramenta.                                                                                                                  |
| 1.3.21.5) Os tickets de requisições serão classificados em 03 (três) níveis de prioridade e a meta para o prazo de atendimento irá variar de acordo com esta prioridade, conforme descrito a seguir:                                                                                                                                                           |
| 1.3.21.5.1) <u>Tickets de requisição com Alta Complexidade</u> têm prazo de encerramento de 16 (dezesesseis) horas úteis.                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.3.21.5.2) <u>Tickets de requisição com Média Complexidade</u> têm prazo de encerramento de 8 (oito) horas úteis.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.21.5.3) <u>Tickets de requisição com Baixa Complexidade</u> têm prazo de encerramento de 4 (quatro) horas úteis.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.21.6) Os prazos de recepção e de atendimento das requisições serão contabilizados em horas úteis, a partir do seu registro na ferramenta do CONTRATANTE. Isto é, os prazos apenas serão contabilizados dentro da janela padrão do time responsável pelo seu atendimento.                                                                                   |
| 1.3.21.7) Em caso de indisponibilidade do usuário designado como contato, o prazo de encerramento poderá ser suspenso pela CONTRATADA até a data/horário previsto para sua disponibilidade.                                                                                                                                                                    |
| <b>1.3.22) Tickets de incidentes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.22.1) Um incidente se refere a uma falha que resulte em interrupção, redução da qualidade ou ainda algum desvio não esperado no funcionamento de um ativo ou serviço de TIC.                                                                                                                                                                               |
| 1.3.22.2) Os tickets de serviços relacionados a incidentes serão enviados por solicitantes autorizados ou automaticamente por ferramentas específicas do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                          |
| 1.3.22.3) Eventos detectados sem tickets de incidentes associados devem ser registrados manualmente pela CONTRATADA para tratamento pelos times responsáveis.                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3.22.3.1) Causas da não abertura de incidentes para alarmes ou eventos devem ser investigadas, ajustando-se as ferramentas de monitoramento para viabilizar aberturas automáticas.                                                                                                                                                                           |
| 1.3.22.4) Os tickets de incidentes são classificados em 03 (três) prioridades, com prazos de atendimento variáveis para cada caso.                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.22.5) A contabilização do prazo de encerramento dos incidentes poderá se dar em horas corridas ou horas úteis. Esta definição se baseará em critérios definidos pelo CONTRATANTE, como por exemplo a prioridade e o impacto do incidente, e esta informação constará nos tickets.                                                                          |
| 1.3.22.5.1) Quando contabilizado em horas úteis, o prazo é restrito à janela padrão do time responsável pelo atendimento.                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.3.22.5.2) Para prazos em horas corridas, a contabilização não é interrompida, independentemente da janela padrão.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.22.6) O prazo para conclusão do atendimento a incidentes poderá ser suspenso nas seguintes situações:                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.3.22.6.1) Quando for necessário planejar uma mudança em janela de manutenção específica para atender ao incidente, o prazo de atendimento poderá ser suspenso pela CONTRATADA, desde a definição da solução até a data planejada de conclusão da mudança;                                                                                                    |
| 1.3.22.6.2) Quando a resolução do incidente depender de fatores alheios à CONTRATADA (prestadores externos, disponibilidade de pessoas do CONTRATANTE, etc.), o prazo também poderá ser suspenso;                                                                                                                                                              |
| 1.3.22.6.3) Outras situações que impeçam a atuação da CONTRATADA mediante justificativa.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.22.7) Incidentes gerados durante a janela padrão dos times:                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.22.7.1) Os prazos de atendimento dos tickets de incidentes registrados durante o período da Janela Padrão de cada time, conforme indicado no item 1.3.22 e definidos pelo CONTRATANTE para serem contabilizados em horas corridas, não terão a contabilização suspensa ao fim da Janela Padrão de Serviço, isto é, precisarão ser tratados em regime 24x7. |
| 1.3.22.7.2) Os tickets de incidentes possuem prazo inicial de recepção de 15 minutos. Isto é, uma vez registrada na ferramenta, o tratamento da demanda deve ser iniciado neste prazo. O controle será realizado através da designação do ticket a um responsável na ferramenta após sua abertura, conforme tabela a seguir:                                   |
| 1.3.22.7.2.1) <u>Tickets de incidentes com Alta Complexidade</u> tem prazo de encerramento de 16 (dezesesseis) horas úteis.                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.22.7.2.2) <u>Tickets de incidentes com Média Complexidade</u> tem prazo de encerramento de 8 (oito) horas úteis.                                                                                                                                                                                |
| 1.3.22.7.2.3) <u>Tickets de incidentes com Baixa Complexidade</u> tem prazo de encerramento de 4 (quatro) horas úteis.                                                                                                                                                                              |
| <b>1.3.22.8) Tickets de mudanças</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.22.8.1) As mudanças correspondem a alterações em serviços ou ativos de TIC.                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.3.22.8.2) As mudanças são compostas por uma ou mais tarefas, contendo atividades, responsáveis e duração bem definidos, bem como procedimentos e planos de retorno documentados.                                                                                                                  |
| 1.3.22.8.3) Caberá à CONTRATADA, para atendimento a solicitações de mudanças:                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.22.8.3.1) Análise, planejamento, construção, detalhamento e execução da atividade técnica solicitada;                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.22.8.3.2) Execução das atividades previamente catalogadas dentro do prazo exigido;                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.22.8.3.3) Registro de atividades de sua iniciativa em tickets.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3.22.8.3.4) Mudanças podem ser solicitadas por demandantes autorizados ou por iniciativa da CONTRATADA, no âmbito de suas atribuições de resolução de incidentes, manutenção do ambiente, atualizações, entre outros.                                                                             |
| 1.3.22.8.3.5) Mudanças terão prazos contabilizados para recepção da tarefa, conclusão de tarefa e, em alguns casos, conclusão de análise de risco e sua construção.                                                                                                                                 |
| <b>1.3.22.8.4) Tipos de tickets de mudanças</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.3.22.8.4.1) Tickets referentes às mudanças executáveis em qualquer horário;                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.22.8.4.2) Tickets referentes às mudanças executáveis em horário planejado.                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>1.3.22.8.5) Tickets de mudanças executáveis em qualquer horário</b>                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.22.8.5.1) Abrangem mudanças que tenham escopo bem conhecido e mapeado. Possuem prioridades e estimativas de prazos de atendimento previamente definidos e, uma vez aprovadas, já podem ser executadas.                                                                                          |
| 1.3.22.8.5.1.1) Os prazos de atendimento referentes às mudanças executáveis em qualquer horário são definidos pela prioridade do ticket e seguem o estabelecido nos subitens a seguir:                                                                                                              |
| 1.3.22.8.5.1.1.1) <u>Tickets de mudanças executáveis em qualquer horário e de Alta Complexidade</u> , tem prazo de encerramento de 64 (sessenta e quatro) horas úteis.                                                                                                                              |
| 1.3.22.8.5.1.1.2) <u>Tickets de mudanças executáveis em qualquer horário e de Média Complexidade</u> , tem prazo de encerramento de 32 (trinta e duas) horas úteis.                                                                                                                                 |
| 1.3.22.8.5.1.1.3) <u>Tickets de mudanças executáveis em qualquer horário e de Baixa Complexidade</u> , tem prazo de encerramento de 16 (dezesesseis) horas úteis.                                                                                                                                   |
| <b>1.3.22.8.5.2) Tickets de mudanças executáveis em horário planejado.</b>                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3.22.8.5.2.1) Abrangem mudanças cujo escopo e atividades requerem análise em sua fase de planejamento, não possuindo uma estimativa de esforço previamente conhecida ou possuem um nível de risco que condiciona sua execução em um horário específico.                                           |
| 1.3.22.8.5.2.2) Para as mudanças executáveis em horário planejado, a meta exigida é a execução de tais tarefas dentro do período planejado e aprovado pelo CONTRATANTE, dentro das janelas padrão de atendimento dos times.                                                                         |
| 1.3.22.8.5.2.3) O planejamento da atividade caberá à CONTRATADA e sua aprovação caberá ao CONTRATANTE, podendo a partir de então ser realizada dentro do previsto no ticket.                                                                                                                        |
| <b>1.3.22.8.5.3) Condições para suspensão de prazos de atendimento a mudanças</b>                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.3.22.8.5.3.1) Os prazos para realização dos tickets de mudanças executáveis em qualquer horário ou de mudanças executáveis em horário planejado poderão ser suspensos quando dependerem de fatores alheios à CONTRATADA (prestadores externos, disponibilidade de pessoas do CONTRATANTE, etc.).  |
| <b>1.3.22.8.5.4) Tickets de problemas</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>1.3.22.8.5.4.1) Disposições Gerais</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.22.8.5.4.1.1) Os tickets de Problemas serão registrados automaticamente por ferramentas específicas do CONTRATANTE, manualmente quando houver indisponibilidade de serviço crítico de TIC ou quando um time entender necessária a investigação de algum comportamento recorrente ou indesejado. |
| 1.3.22.8.5.4.1.2) O registro automático de ticket de problema deve ser realizado pela CONTRATADA quando for detectado, no período de 30 (trinta) dias, o registro de problema alta recorrência relacionado a um determinado Item de Configuração.                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.22.8.5.4.1.3) Os tickets de Problemas possuem prazo de definição de solução de contorno de 3 (três) dias úteis. Ou seja, uma vez registrado o problema de alta recorrência na ferramenta, a solução de contorno a ser utilizada em futuros incidentes semelhantes deve ser registrada no ticket dentro desse período.                                                                 |
| 1.3.22.8.5.4.1.4) Todos os tickets de problemas possuem prazo de determinação da causa raiz de 30 (trinta) dias corridos. Isto é, uma vez registrado o problema, a causa raiz deve ser determinada por meio de investigação e registrada no ticket nesse período.                                                                                                                         |
| 1.3.22.8.5.4.1.5) Os tickets de problema possuem prazo de recepção de 15 minutos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>1.3.22.8.5.5) Condições para suspensão de prazos de atendimento a problemas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3.22.8.5.5.1) O prazo para determinação da causa raiz do problema poderá ser suspenso quando depender de fatores alheios à CONTRATADA (prestadores externos, disponibilidade de pessoas do CONTRATANTE etc.).                                                                                                                                                                           |
| <b>1.3.22.8.5.6) Requisitos de capacidade operacional e atendimento simultâneo mínimos dos times</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>1.3.22.8.5.6.1) Capacidade Mínima de Atendimento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.3.22.8.5.6.1.1) A CONTRATADA deverá manter prontidão operacional durante toda a janela padrão de atendimento das Ordens de Serviço, assegurando que os times possuam recursos humanos e técnicos suficientes para, utilizando apenas os profissionais alocados no respectivo time, no mínimo:                                                                                           |
| 1.3.22.8.5.6.1.1.1) iniciar 1 (um) atendimento imediato de ticket de incidente ou requisição ou                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.22.8.5.6.1.1.2) receber 1 (um) ticket de mudança ou problema ou                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.22.8.5.6.1.1.3) atender a 1 (uma) demanda superveniente (passível ou não de registro no Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM) recebida pelos demais Canais de Acesso aos Serviços descritos no item 6.6 deste documento.                                                                                                                                                         |
| <b>1.3.22.8.5.6.2) Atendimento simultâneo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3.22.8.5.6.2.1) Entende-se por atendimento simultâneo a condução concorrente de 2 (dois) ou mais tickets ou demandas por um mesmo perfil profissional, desde que a execução de uma atividade não inviabilize o cumprimento dos prazos e a qualidade das demais atividades ou demandas em curso.                                                                                         |
| <b>1.3.22.8.5.6.3) Regras de enfileiramento de tickets ou demandas quando houver incompatibilidade de concorrência</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3.22.8.5.6.3.1) Nos casos em que a CONTRATADA alocar a unidade mínima de atendimento (1 (um) profissional por time), o prazo exigido para o início de novos atendimentos será passível de postergação caso o profissional da CONTRATADA alocado no determinado time esteja empenhado em atividades que exijam <b>atenção técnica indivisível</b> ou <b>presença física mandatória</b> . |
| 1.3.22.8.5.6.3.1.1) Nessas situações descritas no item anterior, o enfileiramento será considerado justificado, ocorrendo o sobrestamento da contagem do prazo de início de atendimento enquanto perdurar a impossibilidade de execução concorrente.                                                                                                                                      |
| <b>1.3.22.8.5.6.4) Atividades de atenção técnica indivisível ou presença física mandatória</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.22.8.5.6.4.1) Caracterizam-se por serem atividades impeditivas de simultaneidade. Abaixo é apresentado um rol exemplificativo e não exaustivo de atividades de atenção técnica indivisível ou presença física mandatória:                                                                                                                                                             |
| 1.3.22.8.5.6.4.1.1) Intervenções diretas em hardware ou cabeamento que exijam permanência em salas técnicas ou Data Center;                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.3.22.8.5.6.4.1.2) Participação ativa em reuniões de alta criticidade, como salas de situação ou comitês de crise;                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.22.8.5.6.4.1.3) Acompanhamento presencial de terceiros para manutenções críticas na infraestrutura física;                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.22.8.5.6.4.1.4) Atividades de suporte que demandem interação verbal ou telefônica ininterrupta com o usuário;                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3.22.8.5.6.4.1.5) Manuseio físico de ativos, incluindo rotulagem, inventário presencial e gestão de mídias de backup;                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.3.22.8.5.6.4.1.6) Procedimentos de destruição segura de dados que exijam vigilância contínua do processo.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.3.22.8.5.6.5) Atividades de Processamento Autônomo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.22.8.5.6.5.1) A existência de uma atividade em andamento não autoriza, por si só, que o profissional da CONTRATADA alocado em determinado time realize o enfileiramento de novos tickets ou de demandas recebidas pelos canais de serviços e o consequente sobrestamento da contagem do prazo de início de atendimento, visto que determinadas atividades admitem a liberação temporária da atenção do profissional da CONTRATADA alocado em determinado time após sua configuração ou disparo inicial. Abaixo é apresentado um rol exemplificativo e não exaustivo de atividades de processamento autônomo:                                                                                                                                                |
| 1.3.22.8.5.6.5.1.1) Processos de replicação, migração de volumes ou máquinas virtuais ou containers;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.22.8.5.6.5.1.2) Execução de rotinas automáticas de backup, restauração ou scripts de longa duração;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3.22.8.5.6.5.1.3) Aplicação de atualizações (patches) e varreduras de segurança automatizadas;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.22.8.5.6.5.1.4) Sincronização de dados e coletas de logs de sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3.22.8.5.6.6) Nos cenários dessas atividades de processamento autônomo, o profissional da CONTRATADA alocado em determinado time deverá, obrigatoriamente, iniciar o atendimento de novas atividades, permanecendo vinculado à demanda anterior apenas para monitoramento de exceções ou validação final.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>1.3.22.8.5.7) Priorização</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3.22.8.5.7.1) O atendimento pelos times deverá adotar as regras de priorização previamente definidas pelas equipes técnicas do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>1.3.22.8.5.8) Limitações da aferição automatizada de níveis de serviços relacionada aos tickets no Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3.22.8.5.8.1) A sistemática de monitoramento de níveis de serviço referente aos prazos dos tickets, embora apoiada nos registros do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM), apresenta limitações intrínsecas quando confrontada com a natureza operacional da sustentação de infraestrutura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.22.8.5.8.2) A principal restrição reside na impossibilidade de o Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM) capturar, de forma automatizada e fidedigna, os estados de impedimento físico ou cognitivo do profissional alocado na Ordem de Serviço nos casos que o time em que ele atua possui o efetivo total de 1 (uma) unidade mínima de atendimento, ou seja, a CONTRATADA aloca, durante a janela padrão de atendimento, apenas 1 (um) profissional por time.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3.22.8.5.8.3) Conforme os requisitos de capacidade operacional e atendimento simultâneo mínimos dos times e respectivas regras de enfileiramento, a contagem dos prazos de atendimento deve ser suspensa sempre que o profissional alocado na Ordem de Serviço estiver empenhado em atividades de atenção técnica indivisível ou presença física mandatória que, por natureza, impedem a simultaneidade. Nesses cenários, o "sobrestamento da contagem do prazo", embora contratualmente legítimo, não é disparado automaticamente pelo Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM), que carece de sensores para identificar a presença física ou o esgotamento da capacidade cognitiva do profissional alocado na Ordem de Serviço em tarefas não sistêmicas. |
| 1.3.22.8.5.8.4) Em contrapartida, o modelo de prestação de serviços diferencia as atividades de atenção técnica indivisível ou presença física mandatória (que impõem restrições de agenda) das atividades de processamento autônomo, cuja natureza permite a execução concorrente de demandas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.22.8.5.8.5) Essa dualidade entre o que pode ou não ser enfileirado cria uma camada de complexidade que os algoritmos de extração de dados brutos do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM) não conseguem processar de forma isolada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3.22.8.5.8.6) O Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM) registra o tempo cronológico, mas não possui o contexto para discernir se um atraso no "Início de Atendimento" decorre de inércia do profissional alocado na Ordem de Serviço ou de um enfileiramento justificado por atividade impeditiva anterior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.3.22.8.5.8.7) Tal condição impede a apuração de níveis de serviço para fins de glosas ou sanções de modo puramente aritmético ou baseado exclusivamente em logs automatizados do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM). A avaliação crítica do tempo total de atendimento exige uma análise contextualizada pela equipe de fiscalização do contrato considerando a realidade das atividades de atenção técnica indivisível e/ou presença física mandatória.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

1.3.22.8.5.8.8) Nesse contexto, os dados coletados de forma automatizada a partir do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM) atuam apenas como suporte informacional para a apuração dos quantitativos de chamados abertos e fechados no mês, estando a decisão sobre a conformidade da prestação dos serviços com os níveis de serviços e meta exigidos, mediada pelo entendimento de que a disponibilidade física do profissional alocado na Ordem de Serviço é o limitador material que sobrepuja as métricas de tempo de recebimento de tickets e tempo de atendimento total dos tickets ofertados de forma automática nos relatórios do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM).

#### **1.3.23) Requisitos referentes à análise de riscos de segurança da informação e LGPD**

1.3.23.1) A contratação de serviços de sustentação de infraestrutura introduz riscos inerentes à operação, uma vez que a CONTRATADA terá acesso privilegiado a ambientes críticos e ao hardware do datacenter. O risco principal reside no acesso indevido ou vazamento de dados, dado que a equipe externa operará o Active Directory (gerenciando identidades), o Correio Eletrônico e sistemas finalísticos como o eProc e o SEI. Para a CONTRATANTE, que se encontra em estágio inicial de maturidade, a vulnerabilidade é acentuada pela dependência de processos manuais e pela cultura de segurança ainda em formação na força de trabalho, o que eleva a probabilidade de erros de configuração ou exposição acidental por engenharia social.

1.3.23.2) As categorias de dados pessoais potencialmente acessados incluem dados identificativos (nome, CPF, RG, e-mail e matrícula de servidores e usuários externos), dados funcionais (cargos, lotações e históricos de acesso) e, no caso do sistema eProc, dados sensíveis relacionados a processos judiciais ou administrativos. O tráfego de mensagens no Rocket Chat e as demandas no GLPI também podem conter informações confidenciais de negócio. Sem controles rígidos, o acesso administrativo necessário para a manutenção pode permitir a visualização do conteúdo dessas bases, configurando um alto impacto à privacidade caso ocorra um incidente.

1.3.23.3) Para mitigar esses riscos, a CONTRATANTE já implantou uma ferramenta de cofre de senhas, medida fundamental para garantir o rastreamento (accountability) e impedir o compartilhamento de credenciais genéricas entre técnicos da CONTRATADA. No entanto, o risco de exfiltração ou uso abusivo de privilégios permanece alto devido à ausência atual de monitoramento em tempo real. Como estratégia de tratamento, a CONTRATANTE opta por aceitar residualmente parte deste risco no curto prazo, fundamentando-se no planejamento para o próximo biênio, que prevê a implementação de um SOC (Security Operations Center) e ferramenta SIEM. Essas soluções permitirão a correlação de eventos e o bloqueio proativo de anomalias detectadas nos logs do eProc, SEI e serviços de rede.

1.3.23.4) Até que tais ferramentas estejam operacionais, a estratégia de transferência de risco deve ser reforçada por meio de cláusulas contratuais rigorosas de confidencialidade e responsabilidade civil, além de acordos de nível de serviço (SLA) voltados à segurança. Do ponto de vista da força de trabalho, é imprescindível que o início da execução contratual seja acompanhado por treinamentos básicos de conscientização, visando suprir a carência técnica inicial e garantir que a interação entre a equipe de sustentação e os servidores internos ocorra sob protocolos mínimos de higiene cibernética.

#### **1.4) Objetivos técnicos**

**1.4.1)** Dada a criticidade do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, que hospeda sistemas críticos ao Poder Judiciário da 2ª Região e à sociedade em geral, a contratação da prestação de serviços técnicos especializados de sustentação em infraestrutura se justifica:

**1.4.1.1)** pela maior capacidade e rapidez na seleção, contratação e disponibilização de pessoal qualificado para execução de atividades operacionais de sustentação de infraestrutura de TI;

**1.4.1.2)** pelo aumento da capacitação operacional da TIC, acelerando entregas ao negócio;

**1.4.1.3)** por se utilizar da capacidade de atualização do mercado privado, uma vez que os profissionais da iniciativa privada são submetidos à competitividade de forma mais intensa do que na iniciativa pública;

**1.4.1.4)** por permitir maior disponibilidade dos servidores do CONTRATANTE para se dedicarem aos negócios da organização.

**1.4.1.5)** pela quantidade insuficiente de servidores de infraestrutura para atender de forma satisfatória o volume de demandas dos serviços de sustentação de TIC, as contratações associadas, a implementação de novos equipamentos e serviços, e as demais atividades características do setor.

#### **1.5. Do parcelamento da contratação decorrente de aspectos técnicos**

1.5.1) A licitação será realizada em 1 (um) grupo formado por 6 (seis) itens.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5.2) Considerando o disposto no inc. II do §3º do art. 40 da Lei nº 14.133, de 2021, a Equipe de Planejamento da Contratação avaliou a viabilidade de "realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem técnica e economicamente viáveis" e, de acordo com o disposto no inciso referenciado decidiu pelo não parcelamento da solução objeto da contratação pelos seguintes motivos:                                                                             |
| 1.5.2.1) A presente contratação foi dividida em itens relacionados aos times de serviços prestados por questões de organização. Entretanto, trata-se de solução integrada de TIC, com imprescindível atuação conjunta da equipe para uma operação adequada do ambiente, e se espera alta interação entre os prestadores de serviço. Dessa forma, o parcelamento da solução poderia comprometer a qualidade do serviço;                                                                                              |
| 1.5.2.2) A divisão do objeto em dois ou mais contratos especializados em infraestrutura de TIC dificultaria a fiscalização e a responsabilização das CONTRATADAS em casos de descumprimentos dos acordos do nível de serviço, uma vez que a fronteira entre os times de serviços e as atividades que serão executadas nem sempre é bem definida. Isso acarretaria aumento considerável nas tarefas de fiscalização e na análise de justificativas, contrariando o Princípio da eficiência da Administração Pública. |
| 1.5.3) Portanto, a contratação em lote único visa propiciar o maior nível de controle de execução do objeto, maior interação entre as diferentes fases de execução dos serviços, diminuição da quantidade de servidores públicos a serem alocados para atividade de gestão e fiscalização, além de maior facilidade no cumprimento das obrigações da CONTRATADA.                                                                                                                                                    |
| <b>1.6. Justificativa econômica da escolha da solução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.6.1) De acordo com o inciso XLI do Art. 6º da Lei 14.133/2021 que especifica: “pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto”, a modalidade de Licitação para essa contratação será o “Pregão”.                                                                                                                                                                                            |
| 1.6.2) A contratação será realizada por custo fixo mensal em observância ao disposto na Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal.                                                                                                                                     |
| 1.6.3) Portanto, de acordo com a legislação referenciada anteriormente será buscado o menor preço ou maior desconto entre todos os participantes do processo de licitação sem renunciar à qualidade da prestação de serviço                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>1.7. Do Parcelamento da Contratação decorrente de Aspectos Econômicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.7.1) A equipe de Planejamento decidiu pelo não parcelamento da solução objeto da contratação, conforme justificativa constante do item 1.5, anteriormente especificado, por não vislumbrar vantagens econômicas no parcelamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>1.8. Benefícios a serem alcançados com a contratação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.8.1) Essa contratação terá como objetivo substituir serviços já em execução no ambiente de TIC do CONTRATANTE, mas cujas vigências contratuais findarão em 2026. Como resultados a serem alcançados, espera-se:                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.8.1.1) Buscar garantir a disponibilidade dos recursos de TIC, por meio de realização de atividades técnicas necessárias ao suporte, manutenção e melhoria contínua do hardware, software e sistemas que compõem o ambiente tecnológico do CONTRATANTE;                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.8.1.2) Garantir as exigências de disponibilidade de todo o parque computacional do CONTRATANTE;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.8.1.3) Cumprimento dos acordos de nível de serviço estabelecidos para o processamento ininterrupto dos programas que suportam os sistemas corporativos do CONTRATANTE para o cumprimento de sua missão institucional.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.8.1.4) Condução adequada de projetos referentes à implantação de novas soluções, evolução de existentes, migração de serviços para a nuvem ou ainda a adequação do ambiente a novos requisitos de negócio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1.9) Providências a serem adotadas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.9.1) A Administração deverá nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativos e Requisitantes do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 29 da Instrução Normativa SGD/ME Nº 94, anteriormente à celebração do contrato.                                                                                                                                                                                                                                      |

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

## **2. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS**

2.1) A estimativa da demanda para esta contratação foi realizada com base no histórico de serviços prestados, no quantitativo histórico de demandas atendidas, na quantidade de profissionais terceirizados que prestam atualmente os serviços técnicos objeto desta contratação, na atuação dos servidores do TRF-2 em atividades correlatas, considerando ainda o esvaziamento do quadro de servidores do órgão e a previsão de incorporação e aumento da demanda por serviços, especialmente em nuvens públicas.

2.2) Atualmente os serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC do ambiente corporativo do CONTRATANTE são prestados no Rio de Janeiro-RJ por empresa contratada em 2021 (City Connect Soluções em Tecnologia EIRELI – CNPJ 11.452.317/0001-85), conforme Contrato nº TRF2-CON-2021/00058 (Processo Administrativo nº 0000718-84.2025.4.02.8000), licitados através do Pregão Eletrônico 09/2021 (UASG 090028).

2.2.1) Embora a prestação do serviço presencial ocorra no Rio de Janeiro, há atuação remota para atendimento a demandas na infraestrutura das demais localidades do SJRJ e SJES quando necessário.

2.3) Com o objetivo de auxiliar no entendimento das demandas do passado recente, embora não correspondendo ao cenário escopo da nova contratação em sua completude, os dados referentes aos chamados dos serviços de sustentação (Incidentes, Tarefa de Mudança e Requisições) de TIC, atendidos no período de janeiro a dezembro de 2023, foram consolidados por Tipo, Quantidade, Prioridade e Janela de Atendimento e registrados nas tabelas a seguir:

| <b>Ano</b> | <b>Mês</b> | <b>Requisições</b> | <b>Incidentes</b> | <b>Procedimentos e verificações realizadas pela operação</b> |
|------------|------------|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------|
| 2025       | Outubro    | 106                | 20                | 1407                                                         |
| 2025       | Setembro   | 232                | 48                | 1429                                                         |
| 2025       | Agosto     | 126                | 13                | 1368                                                         |
| 2025       | Julho      | 327                | 21                | 1406                                                         |
| 2025       | Junho      | 118                | 11                | 1314                                                         |
| 2025       | Maio       | 140                | 21                | 1299                                                         |
| 2025       | Abril      | 183                | 24                | 1200                                                         |
| 2025       | Março      | 439                | 22                | 1244                                                         |
| 2025       | Fevereiro  | 230                | 22                | 1331                                                         |

2.3.1) Os fatores a seguir não estão refletidos nos serviços prestados no atual Contrato TRF2-CON-2021/00058, mas foram considerados na estimativa da equipe sugerida para esta contratação:

2.3.1.1) Atividades do contrato atual que não são contabilizadas em chamados (tickets), mas que consomem esforço significativo da CONTRATADA:

2.3.1.2) Participação em reuniões técnicas;

2.3.1.3) Análise de demandas previamente à abertura ou encaminhamento de chamados (tickets);

2.3.1.4) Contato com outras equipes para atuação conjunta de forma a tratar chamados (tickets) multidisciplinares;

2.3.1.5) Atuação junto a fornecedores em chamados (tickets) de suporte externos.

2.3.2) O esvaziamento do quadro de servidores públicos do CONTRATANTE, que os afastam em boa parte de atividades técnicas;

2.3.3) Alterações em janelas de prestação de serviço para sustentação de algumas tecnologias em comparação com o contrato anterior;

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.3.4) Previsão de implantação e sustentação de novas tecnologias ou serviços, como, por exemplo, o VMware vSphere Kubernetes Service, Red Hat OpenShift, Plataforma de agregação de Logs, Plataforma NextCloud de sincronização e compartilhamento de arquivos (EFSS - Enterprise File Sync and Sharing), VLAN Dinâmica e solução de controle de autenticação de dispositivos no ambiente de TIC.                                            |
| 2.3.5) Incorporação gradativa de diversos ajustes no ambiente de TIC do TRF2 indicados nos achados de auditoria do CJF (003767-94.2025.4.90.8000 - Processo SEI CJF 0002133-13.2025.4.90.8000).                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.4) Ressalta-se que o TRF2 possui atualmente serviços de sustentação de infraestrutura de TIC prestados por meio do Contrato nº <b>TRF2-CON-2021/00058 (Processo Administrativo nº 0000718-84.2025.4.02.8000)</b> . Utilizando como referência o mês de janeiro de 2026, a prestação do serviço envolveu em sua composição os perfis profissionais representados na tabela abaixo, totalizando 12 (doze) profissionais de diferentes perfis. |

| <b>TABELA - PERFIS PROFISSIONAIS - Contrato nº TRF2-CON-2021/00058</b>                                                                                                 |                                                                                        |                             |                                                           |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|--|
| <b>Ordem de Serviço (OS)</b>                                                                                                                                           | <b>Perfil e janela de prestação de serviços</b>                                        | <b>Qtd de profissionais</b> | <b>ID equivalente do profissional na nova contratação</b> |  |
| R001 - Resolução de chamados de infraestrutura, Operação da Infraestrutura e Monitoração de Ambiente de Infraestrutura e Administração da Plataforma de Monitoramento. | Perfil 1: Monitoração do ambiente de Infraestrutura.<br>Janela: 24 x 7                 | 5(*)                        | ASUPCOMP-01                                               |  |
| R001 - Resolução de chamados de infraestrutura, Operação da Infraestrutura e Monitoração de Ambiente de Infraestrutura e Administração da Plataforma de Monitoramento. | Perfil 1: Administração da Plataforma de Monitoramento.<br>Janela: 24 x 7              | 0(**)                       | ASUPCOMP-01                                               |  |
| R001 - Resolução de chamados de infraestrutura, Operação da Infraestrutura e Monitoração de Ambiente de Infraestrutura e Administração da Plataforma de Monitoramento. | Perfil 2 – Resolução de Chamados – Linux e AIX<br>Janela: 16 x 5<br>(6:00 às 22:00)    | 2                           | ASO-02                                                    |  |
| R001 - Resolução de chamados de infraestrutura, Operação da Infraestrutura e Monitoração de Ambiente de Infraestrutura e Administração da Plataforma de Monitoramento. | Perfil 3 – Resolução de Chamados – Microsoft Windows<br>Janela: 16 x 5 (6:00 às 22:00) | 2                           | ASO-02                                                    |  |
| R001 - Resolução de chamados de infraestrutura, Operação da Infraestrutura e Monitoração de Ambiente de Infraestrutura e Administração da Plataforma de Monitoramento. | Perfil 4 – Resolução de Chamados – Virtualização<br>Janela: 16 x 5 (6:00 às 22:00)     | 0(***)                      | ASO-02                                                    |  |
| R002 - Administração dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados                                                                                                      | Perfil 1 – Oracle Database<br>Janela: 8 x 5 (8:00 às 16:00)                            | 1                           | ABD-02                                                    |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                            |          |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------|---------|
| R002 - Administração dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Perfil 2 – Microsoft SQL                   | 0(****)  | ABD-02  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Janela: 8 x 5 (8:00 às 16:00)              |          |         |
| R002 - Administração dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Perfil 3 – Oracle MySQL Enterprise Edition | 0(*****) | ABD-02  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Janela: 8 x 5 (8:00 às 16:00)              |          |         |
| R003 - Ambiente de Infraestrutura de Rede – Cabeamento e Administração                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Perfil 1 – Cabeamento e Administração      | 1        | ARED-01 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Janela: 8 x 5 (13:00 às 21:00)             |          |         |
| R004 - Administração da Solução ITSM e do BDGC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Perfil 1                                   | 1        | GERINF  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Janela: 8 x 5 (11:00 às 19:00)             |          |         |
| <p>(*) Os profissionais deste perfil atuam exclusivamente de forma remota. Considerando que cada semana possui 168 horas e que cada profissional atua 40 horas/semana são necessários 5 profissionais para a cobertura integral do período.</p> <p>(**) O profissional de Monitoração do Ambiente de Infraestrutura acumula essas atribuições.</p> <p>(***) O profissional que realiza a Resolução de Chamados (Windows ou Linux) acumula essas atribuições.</p> <p>(****) O profissional Analista de Banco de Dados Oracle Database acumula essas atribuições.</p> <p>(*****) O profissional Analista de Banco de Dados Oracle Database acumula essas atribuições.</p> |                                            |          |         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.5) Dessa forma, considerando que:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.5.1) No âmbito do contrato atual tem sido utilizado cerca de 12 (doze) profissionais para a prestação do serviço;                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.5.2) A manutenção da janela de atendimento presencial descrita no item 2.4 para os times responsáveis pela sustentação de diversas tecnologias essenciais ao adequado funcionamento dos sistemas mais críticos durante toda sua janela de operação;                                                                                                                      |
| 2.5.3) Não vem ocorrendo uma ampliação do quadro de servidores da STI compatível com o crescimento da dependência do CONTRATANTE com os sistemas de TIC;                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.5.4) Há necessidade de monitoramento do ambiente de TIC em regime 24x7;                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.5.5) O cenário desafiador em termos de segurança da informação, dado o cenário de crescentes ataques cibernéticos, exige reforço nessa área de atuação.                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.6) Foi estimada a necessidade de 14 (quatorze) profissionais de diferentes perfis para a prestação dos serviços a serem licitados, conforme detalhamento da tabela constante do item 6.7.2.                                                                                                                                                                              |
| 2.7) Em comparação ao contrato atual, além de ajustes em perfis, o estudo conduzido pela Equipe de Planejamento da Contratação demonstrou ser necessário atualizar a equipe estimada para as mudanças que já ocorreram e para as que estão planejadas na infraestrutura de TIC do CONTRATANTE. A tabela a seguir sintetiza os ajustes pretendidos em termos quantitativos. |

| Necessidade | Justificativa | Acréscimo |
|-------------|---------------|-----------|
|-------------|---------------|-----------|



|                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1.1.1) Descrição: Utilização de servidores do TRF-2 para realizarem integralmente as atividades de Sustentação/Suporte de Infraestrutura de TIC.                       |
| Fornecedor: Não se aplica                                                                                                                                                |
| 3.1.2) Contratação de serviços técnicos especializados de sustentação da infraestrutura de TIC                                                                           |
| 3.1.2.1) Descrição: Novo certame licitatório para seleção de empresa prestadora de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC.                                     |
| Fornecedor: a ser escolhido no certame licitatório.                                                                                                                      |
| Valor Mensal: a ser mensurado durante a confecção do Termo de Referência. O valor final depende da realização do certame licitatório.                                    |
| <b>3.2) Análise comparativa das soluções</b>                                                                                                                             |
| 3.2.1) A tabela a seguir demonstra que, face às especificidades do serviço a ser prestado, a comparação com outras soluções da Administração Pública não se mostra útil. |
| 3.2.2) O quadro abaixo apresenta a utilização e a aderência das soluções quanto a determinadas políticas, modelos e padrões de governo existentes:                       |

| Requisito                                                                                                                                         | Solução | Sim | Não | Não se Aplica |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|-----|---------------|
| A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?                                                             | 01      |     |     | X             |
|                                                                                                                                                   | 02      | X   |     |               |
| A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)                                                | 01      |     |     | X             |
|                                                                                                                                                   | 02      |     |     | X             |
| A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)                                                       | 01      |     |     | X             |
|                                                                                                                                                   | 02      |     |     | X             |
| A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)                                                       | 01      |     |     | X             |
|                                                                                                                                                   | 02      |     |     | X             |
| A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)                                        | 01      |     |     | X             |
|                                                                                                                                                   | 02      |     |     | X             |
| A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos) | 01      |     |     | X             |
|                                                                                                                                                   | 02      |     |     | X             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4) REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.1) Registre-se que a Solução 1 – “Serviços realizados por Servidores do quadro do TRF-2” foi considerada inviável pelo fato de o quadro de servidores atual da Secretaria de Tecnologia da Informação ser insuficiente para a execução das atividades escopo deste estudo.                             |
| <b>5) ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO) DAS SOLUÇÕES TÉCNICA E FUNCIONALMENTE VIÁVEIS</b>                                                                                                                                                                                                              |
| 5.1) Considerando que dentre as duas soluções alternativas, a Solução 1 foi avaliada como inviável e que a solução remanescente, a Solução 2 - Realização de novo certame licitatório, atendeu a todos os requisitos elencados nos itens 1.3.2 e 3.2.1, esta última restou como a alternativa escolhida. |

5.1.1. Para estimar o Custo Total de Propriedade desta Solução, considerando os custos inerentes ao ciclo de vida dos serviços da solução, incluindo custos diretos e indiretos, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia, manutenção etc., foi realizado cálculo estimativo adotando-se o padrão do governo federal descrito na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

5.1.2) Esse cálculo tem como base o principal item de custo para a CONTRATADA, o custo dos profissionais, que é definido a partir de pesquisa salarial elaborada pela própria SGD – Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia – associada a um fator-k, recomendada na Nota Técnica AudTI/TCU nº 8/2023 e na observação nº 4 do item 7.3.2 a Anexo - Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário da Resolução CNJ 468/2022, alterada pela Resolução CNJ nº 616/2025, que consiste num parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração dos profissionais.

5.1.3) Então, nesse caso, o Custo Total de Propriedade será o mesmo do valor estimado para a Contratação a ser realizada e todos os cálculos dos valores estimados para ela estão devidamente explicados no item 7 (Estimativa de Custo Total da Contratação da Solução Escolhida), deste documento.

## **6) DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA**

### **6.1) Disposições Gerais**

6.1.1) Conforme demonstrado nos itens anteriores, a única solução considerada viável é a de realização de um novo certame licitatório para a contratação de serviços técnicos especializados de Sustentação de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

6.1.2) A contratação dos serviços técnicos referenciada no item 6.1.1. será dimensionada por resultados alcançados, por meio do estabelecimento de metas e níveis de serviços, não se configurando como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

6.1.3) O CONTRATANTE já possui serviços semelhantes contratados, com vigência até o ano de 2026, e esta licitação será uma evolução do serviço atual, adequado às recomendações do Anexo - Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário da Resolução CNJ 468/2022, alterada pela Resolução CNJ nº 616/2025.

6.2) Bens e serviços que compõem a solução:

6.2.1) A contratação será realizada por custo fixo mensal.

6.2.2) As atividades com características ou localizações similares e perfis profissionais especializados considerados necessários à prestação do serviço são agrupadas por times de serviço.

6.2.3) Os serviços serão mensurados mediante apuração dos indicadores de desempenho, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos, e cujos descumprimentos acarretarão abatimento no valor devido à CONTRATADA.

6.2.4) O certame será realizado por lote único compreendendo todo o serviço, considerando que a equipe técnica da contratação não vislumbrou benefícios com o parcelamento da solução (vide itens 1.5 e 1.7 deste ETP):

| <b>Item</b> | <b>Discriminação</b>                                                                                                                                                                                               | <b>Unidade</b> | <b>Quantidade</b> |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| 1/G1        | Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)<br><br>Descrição complementar: OS R001, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.1.<br><br>Código SIASG: 27014 | Mês            | 60                |
| 2/G1        | Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)<br><br>Descrição complementar: OS R002, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.2.<br><br>Código SIASG: 27014 | Mês            | 60                |

|      |                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 3/G1 | <p>Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)</p> <p>Descrição complementar: OS R003, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.3.</p>                                   | Mês | 60 |
| 4/G1 | <p>Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)</p> <p>Descrição complementar: OS R004, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.4.</p> <p>Código SIASG: 27014</p>        | Mês | 60 |
| 5/G1 | <p>Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)</p> <p>Descrição complementar: OS R005, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.5.</p> <p>Código SIASG CATSER: 27014</p> | Mês | 60 |
| 6/G1 | <p>Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)</p> <p>Descrição complementar: OS R006, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.5.</p> <p>Código SIASG CATSER: 27014</p> | Mês | 60 |

### 6.3) Locais e endereços de execução dos serviços

6.3.1) Os serviços descritos no item 1/G1 da tabela do item 6.2.4 serão realizados de forma remota a partir de centro de operações localizado exclusivamente no Brasil e, portanto, sujeito às leis brasileiras.

6.3.2) Os serviços descritos nos itens 2/G1, 3/G1, 4/G1, 5/G1 e 6/G1 da tabela do item 6.2.4 serão realizados de forma presencial, por padrão, no Município do Rio de Janeiro, na Rua Acre nº 80 – Centro – Rio de Janeiro.

6.3.3) Excepcionalmente, a CONTRATADA deverá realizar, de forma presencial, os serviços descritos nos itens 2/G1, 3/G1, 4/G1, 5/G1 e 6/G1 da tabela do item 6.2.4 nos seguintes endereços:

6.3.3.1) TRF2 - Rua Visconde de Inhaúma, 68 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20091-007;

6.3.3.2) TRF2 – Avenida Rio Branco 241 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20040-009;

6.3.3.3) SJRJ - Avenida Rio Branco 243 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20040-009;

6.3.3.4) SJRJ - Avenida Almirante Barroso, 78, 7º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP 20031-001;

6.3.3.5) SJRJ - Avenida Venezuela, 134 – Praça Mauá – Rio de Janeiro – CEP 20081-312;

6.3.3.6) SJRJ - Rua Equador, 613 – Santo Cristo – CEP 20220-410;

6.3.4) Os endereços constantes do item 6.3.3 correspondem aos possíveis locais de lotação dos profissionais alocados na prestação do serviço, podendo as atividades do escopo deste contrato ser desempenhadas por meio de suporte remoto a quaisquer das localidades em que o Poder Judiciário da 2ª Região possua instalações de TIC. A infraestrutura principal corporativa de TIC está localizada no TRF2 (CNPJ 32.243.347/0001-51), havendo ainda infraestrutura de TIC localizada para atendimento a demandas locais de outras unidades dos órgãos do Poder Judiciário da 2ª Região a seguir:

6.3.4.1) SJRJ (CNPJ 05.424.540/0001-16);

6.3.4.2) SJES (CNPJ 05.424.467/0001-82);

6.3.5) Independentemente do local de prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

6.3.6) Em razão de particularidades dos normativos que regem o trabalho dos servidores e magistrados do Poder Judiciário da 2ª Região, a prestação do serviço dentro das janelas padrão dos times, excepcionalmente e a critério do CONTRATANTE, poderá ser flexibilizada caso a caso para permitir que seja executada remotamente.

6.3.7) Por razões de segurança da informação, o transporte dos profissionais prestadores de serviços vinculados aos itens 3/G1 e 4/G1 da tabela do item 6.2.4, para deslocamento entre os prédios localizados na Rua Acre nº 80, Centro, Rio de Janeiro, e na Avenida Venezuela nº 134, Praça Mauá, Rio de Janeiro, e vice-versa, quando necessário à execução de atividades relacionadas a backup, será provido pelo CONTRATANTE. Os demais deslocamentos de profissionais entre os locais onde haja previsão de atuação presencial das equipes, destinados à realização de atividades específicas, serão custeados pela CONTRATADA.

#### **6.4) Periodicidade de realização dos serviços**

6.4.1) Excetuando-se os serviços descritos no item 1/G1 da tabela do item 6.2.4., a CONTRATADA deverá manter equipe presencial, para prestação dos serviços durante a janela padrão descritas no item 6.7.2.

6.4.2) Caberá à equipe alocada na prestação dos serviços do item 1/G1 da tabela do item 6.2.4. o acionamento dos demais times, prestadores de serviço externos e das demais equipes responsáveis pelo atendimento a Incidentes.

6.4.2.1) A critério do CONTRATANTE, o acionamento dos demais times, prestadores de serviços e demais equipes responsáveis pelo atendimento, poderá ser executado pelo colaborador alocado na OSR002.

6.4.3) É responsabilidade da CONTRATADA manter lista de profissionais, telefones de contato e escalas atualizadas de forma a viabilizar o acionamento informado no item anterior.

#### **6.5) Infraestrutura para Execução dos Serviços**

6.5.1) Para os serviços executados nas dependências do CONTRATANTE, fica a cargo dessa providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

6.5.1.1) local de trabalho,

6.5.1.2) móveis,

6.5.1.3) ramais telefônicos,

6.5.1.4) recursos computacionais (computadores, televisões para visualização de informações do ambiente em tempo real, conexão à rede local e licenças de softwares).

6.5.2) Os recursos contemplados no item anterior serão fornecidos com o padrão disponível no CONTRATANTE e, portanto, o atendimento a eventuais necessidades especiais do(s) funcionário(s) utilizado(s) na prestação do serviço será obrigação da CONTRATADA.

6.5.2.1) Para os serviços executados fora das dependências do CONTRATANTE, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo a interconexão com a rede de informática do CONTRATANTE, assim como demais custos associados.

6.5.2.2) Para os serviços executados fora das dependências do CONTRATANTE, deve-se ainda observar os requisitos de segurança da informação descritos neste Termo de Referência.

6.5.2.3) No caso de acesso remoto, o CONTRATANTE será responsável por fornecer à CONTRATADA somente o software de VPN e os tokens com certificados digitais necessários para o acesso remoto via internet, de forma segura, à sua rede.

6.5.2.3.1) A CONTRATADA também deve possuir videowall ou infraestrutura similar com monitores para visualização em tempo real das condições da infraestrutura do CONTRATANTE.

6.5.2.3.2) A CONTRATADA deverá prover para seus profissionais que atuarem de forma remota todos os recursos necessários como, por exemplo, notebooks, estações de trabalho, telefones celulares, modems, links de acesso à Internet para utilização nos acessos remotos. As estações de trabalho/notebooks da CONTRATADA deverão possuir software anti-malware, sistema operacional na versão mais atual e software de VPN atualizados.

#### **6.6) Canais de Acesso aos Serviços**

6.6.1) O CONTRATANTE utiliza, seguindo os padrões recomendados pelo ITIL, uma Central de Serviços (Service-Desk) e softwares de monitoração e controle, através dos quais são registrados incidentes referentes a interrupções de serviços, requisições dos usuários, problemas e mudanças no ambiente de TI. O acesso ao Serviço será efetuado por:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.6.1.1) meio telefônico:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.6.1.2) por meio de números disponibilizados pelo CONTRATANTE para contato, durante a janela de atuação presencial, com a equipe de profissionais que atuam presencialmente;                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.6.1.3) por meio de números disponibilizados pela CONTRATADA para contato, em regime 24 x 7 x 365, com a equipe de profissionais que atuam de forma remota para consulta sobre a ocorrência de incidentes e problemas por parte da Central de Atendimento e por servidores que atuam na equipe de infraestrutura da STI.                                                                                                                                                            |
| 6.6.2) Contato presencial durante a janela de atuação presencial dos profissionais da CONTRATADA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.6.3) Chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.6.4) Sistema Informatizado: por meio de sistemas ou ferramentas fornecidas e disponibilizados pelo CONTRATANTE (por exemplo: sistema ITSM, e-mail etc).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.6.5) Whatsapp, Telegram ou outra ferramenta similar adotada pelo CONTRATANTE: A CONTRATADA deve prover recursos técnicos para o cadastro dos seus profissionais nesta ferramenta em uso pelo CONTRATANTE e permitir a inclusão desses usuários nos grupos específicos de sustentação de infraestrutura de rede.                                                                                                                                                                    |
| <b>6.7) Estrutura e organização dos serviços</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.7.1) Por se tratar de serviços com atividades especializadas, que necessitam de conhecimento específico da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, considerou-se para esta contratação o modelo de execução estruturado em Categoria de Serviços, com agrupamento de perfis profissionais e horários de atuação de acordo com cada especificidade, organizadas tendo como base: especialidades tecnológicas, localidades e os processos do CONTRATANTE, conforme detalhado a seguir: |
| 6.7.2) Para implantação e operacionalização das atividades a serem executadas, serão utilizados 6 (seis) “times de serviço”, com janelas de operação próprias, de acordo com os perfis e especialidades, conforme tabela a seguir:                                                                                                                                                                                                                                                   |

| TS/OS<br>(*) | Janela padrão | Descrição do Perfil                                                                      | Característica e propósito de atuação do perfil profissional (***)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Fator K<br>(****) | Qtd |
|--------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| OS R001      | 24h x 7d      | ASUPCOMP-01 - Analista de suporte computacional Júnior<br><br>CBO de referência: 2124-20 | Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados.<br><br>Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado.<br><br>Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos. | 2,21              | 5   |

|         |                                     |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |   |
|---------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
| OS R002 | 8h x 5d<br>(11h às 19h)             | GERINF -<br>Gerente de<br>infraestrutura<br>de tecnologia<br>da informação<br><br>CBO de<br>referência:<br>1425-5 e<br><br>1425-15 | Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe.<br><br>Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.   | 1,94 | 1 |
| OS R003 | 16h x 5d<br>(6h às 22h)<br><br>(**) | ASO-02 -<br>Administrador<br>de Sistemas<br>Operacionais<br>Pleno<br><br>CBO de<br>referência:<br>2123-15                          | Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados.<br><br>Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers.<br><br>Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.                                                                                                                                                                                        | 2,06 | 2 |
| OS R004 | 16h x 5d<br>(6h às 22h)<br><br>(**) | ASO-02 -<br>Administrador<br>de Sistemas<br>Operacionais<br>Pleno<br><br>CBO de<br>referência:<br>2123-15                          | Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados.<br><br>Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers.<br>Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.                                                                                                                                                                                            | 2,06 | 2 |
| OS R005 | 16h x 5d<br>(6h às 22h)<br><br>(**) | ABD-02 –<br>Administrador<br>de Banco de<br>Dados Pleno<br><br>CBO de<br>referência:<br>2123-05                                    | Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados.<br><br>Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos.<br><br>Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos. | 2,05 | 2 |

|         |                                     |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |   |
|---------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
| OS R006 | 16h x 5d<br>(6h às 22h)<br><br>(**) | ARED-01 - Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior ou superior)<br><br>CBO de referência: 2124-10, 2123-10 | Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes.<br><br>Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados. | 2,15 | 2 |
|---------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|

(\*) TS= Código do Time de Serviço/Ordem de Serviço

(\*\*) Atuação, por padrão, em dias úteis. Nos meses em que houver parada programada de TIC, nos termos da Portaria TRF2-PTP-2018-00581, sendo requerido pela equipe técnica do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma janela adicional de atendimento desse time no segundo sábado de cada mês, das 14 às 22 horas.

(\*\*\*) Conforme descrição constante da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

(\*\*\*\*) Forma de cálculo descrita no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

(\*\*\*\*\*) Para fins deste Termo de Referência, consideram-se como dias não úteis:

i. Os fins de semana.

ii. Os feriados e os pontos facultativos adotados pelo comércio e nos quais, cumulativamente, não ocorra o funcionamento do Poder Judiciário Federal da 2ª Região. Assim sendo, seguem alguns exemplos para fins de interpretação:

- Período de 20/12 a 06/01 (Recesso Forense – Lei 5010/1966): Apesar de ser feriado para o Poder Judiciário Federal da 2ª Região, nesse período existem vários dias úteis para o comércio. Tais dias serão considerados dias úteis para fins dessa contratação.

- 01/01 e 25/12 (Natal): É feriado para o comércio e para o Poder Judiciário Federal da 2ª Região. Logo é feriado para fins dessa contratação.

- 3ª segunda-feira de outubro (Dia do Comerciante – Decreto Lei 12.790/2013): Apesar de ser feriado para o comércio, é dia útil para o Poder Judiciário da 2ª Região. Assim sendo, será considerado dia útil para fins dessa contratação.

6.7.3) Os times de Serviço representados na tabela do item 6.7.2, foram criados baseados em especialidades tecnológicas, localidades e nos processos do CONTRATANTE.

6.7.4) A CONTRATADA deverá definir um Gerente Operacional para coordenar os serviços escopo desta contratação.

6.7.5) Os Times de Serviços (TS) são equipes especializadas para execução de atividades relacionadas às suas respectivas áreas de atuação.

6.7.6) A organização dos times de serviços e respectivas quantidades de profissionais proposta para a prestação do serviço, teve como base a demanda atual de serviço, o quantitativo de profissionais utilizados no contrato vigente e outros fatores detalhados no item 2.

6.7.7) A CONTRATADA deverá manter equipe com, no mínimo, os quantitativos representados no item 6.7.2.

6.7.8) Com o intuito de preservar a especialização e a eficiência dos serviços, a segregação de funções entre os times de serviços deve ser rigorosamente respeitada. Contudo, reconhece-se que os profissionais alocados compartilham uma matriz de competências fundamentais, lastreada na exigência de graduação em nível superior na área de TI (Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Informática, entre outros). Assim, a atuação em frentes distintas limita-se estritamente às atividades que integrem esse repertório acadêmico comum, sendo vedado o exercício de atribuições especializadas exclusivas de outro perfil sem a devida qualificação técnica adicional.

6.7.9) Os times deverão estar disponíveis durante sua janela de atendimento descrita no item 6.7.2 sendo necessária a cobertura das tecnologias suportadas por cada time em toda a janela padrão de atendimento.

#### **6.8) Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite relacionados às Ordens de Serviços**

6.8.1) Os Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite relacionados à cada uma Ordens de Serviços estão descritos a seguir:

##### **6.8.1.1) OSR001**

| <b>Id</b> | <b>Indicadores de níveis de serviços da OSR001</b>                                                                   | <b>Meta</b>    | <b>Glosa</b>                                                           | <b>Limite</b> |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1         | Tempo de Reação a Alertas Críticos da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC (*)     | Até 15 minutos | 1% para cada minuto acima da meta                                      | 40%           |
| 2         | Disponibilidade da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC                            | $\geq 99,5\%$  | 2% para cada décimo inferior ao limite até 97,5%                       | 40%           |
| 3         | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como ALTA COMPLEXIDADE em até 16(dezesseis) horas úteis. | $\geq 95\%$    | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10%           |
| 4         | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como MÉDIA COMPLEXIDADE em até 8(oito) horas úteis.      | $\geq 95\%$    | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10%           |
| 5         | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como BAIXA COMPLEXIDADE em até 4(quatro) horas úteis.    | $\geq 95\%$    | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10%           |

(\*) O Tempo de Reação a Alertas Críticos da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC é definido como o tempo que decorre entre o surgimento do alerta crítico na plataforma de monitoramento e a notificação do operador do NOC ao CONTRATANTE.

##### **6.8.1.2) OSR002**

| <b>Id</b> | <b>Indicadores de níveis de serviços da OSR002</b>                             | <b>Meta</b>       | <b>Glosa</b>                                     | <b>Limite</b> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------|---------------|
| 1         | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 11:00 às 19:00 (*) | 99,5% em cada dia | 5% para cada dia com percentual abaixo da meta   | 50%           |
| 2         | Disponibilidade do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM)                  | 99,5%             | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5% | 20%           |

(\*) Em virtude das limitações mencionadas no item 1.3.22.8.5.8, na apuração dos Indicadores de níveis de serviços do Id 1, as informações coletadas do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM) utilizadas no Relatório Gerencial Mensal ficarão restritas aos quantitativos de tickets abertos e fechados no mês e a apuração da meta, glosa e limite será realizada por amostragem pela equipe de fiscalização desta Ordem de Serviço.

#### 6.8.1.3) OSR003

| Id | Indicadores de níveis de serviços da OSR003                                                                          | Meta              | Glosa                                                                  | Limite |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1  | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 (*)                                        | 99,5% em cada dia | 2,5% para cada dia com percentual abaixo da meta                       | 50%    |
| 2  | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 14:00 às 22:00 (*)                                       | 99,5% em cada dia | 2,5% para cada dia com percentual abaixo da meta                       | 50%    |
| 3  | Disponibilidade dos principais Sistemas e/ou Serviços Linux (**)                                                     | $\geq 99,5\%$     | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%                       | 20%    |
| 4  | Disponibilidade da gerência da plataforma de orquestração de containers                                              | $\geq 99,5\%$     | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%                       | 20%    |
| 5  | Disponibilidade das principais partes componentes da infraestrutura da plataforma de orquestração de containers      | $\geq 99,5\%$     | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%                       | 20%    |
| 6  | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como ALTA COMPLEXIDADE em até 16(dezesseis) horas úteis. | $\geq 95\%$       | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10%    |
| 7  | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como MÉDIA COMPLEXIDADE em até 8(oito) horas úteis.      | $\geq 95\%$       | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10%    |
| 8  | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como BAIXA COMPLEXIDADE em até 4(quatro) horas úteis.    | $\geq 95\%$       | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10%    |

(\*) Em virtude das limitações mencionadas no item 1.3.22.8.5.8, na apuração dos Indicadores de níveis de serviços dos Ids 1 e 2, as informações coletadas do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM) utilizadas no Relatório Gerencial Mensal ficarão restritas aos quantitativos de tickets abertos e fechados no mês e a apuração da meta, glosa e limite será realizada por amostragem pela equipe de fiscalização desta Ordem de Serviço.

(\*\*) Os principais sistemas e/ou serviços Linux serão indicados pelo CONTRATANTE no início da execução contratual e podem ser objeto de variação ao longo da execução contratual em função da evolução tecnológica característica da área de TIC.

#### 6.8.1.4) OSR004

| Id | Indicadores de níveis de serviços da OSR004                                   | Meta              | Glosa                                            | Limite |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------|--------|
| 1  | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 (*) | 99,5% em cada dia | 2,5% para cada dia com percentual abaixo da meta | 50%    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                      |                   |                                                                        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 14:00 às 22:00 (*)                                       | 99,5% em cada dia | 2,5% para cada dia com percentual abaixo da meta                       | 50% |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Disponibilidade dos principais Sistemas e/ou Serviços Windows (**)                                                   | >=99,5%           | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%                       | 20% |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Disponibilidade da gerência da plataforma de virtualização                                                           | >=99,5%           | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%                       | 20% |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Disponibilidade das principais partes componentes da plataforma de virtualização                                     | >=99,5%           | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%                       | 20% |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como ALTA COMPLEXIDADE em até 16(dezesseis) horas úteis. | >=95%             | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10% |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como MÉDIA COMPLEXIDADE em até 8(oito) horas úteis.      | >=95%             | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10% |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Resolver tickets de requisições ou incidentes classificados como BAIXA COMPLEXIDADE em até 4(quatro) horas úteis.    | >=95%             | 1% para cada ticket não atendido ou atendido em prazo superior à meta. | 10% |
| (*) Em virtude das limitações mencionadas no item 1.3.22.8.5.8, na apuração dos Indicadores de níveis de serviços dos Ids 1 e 2, as informações coletadas do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM) utilizadas no Relatório Gerencial Mensal ficarão restritas aos quantitativos de tickets abertos e fechados no mês e a apuração da meta, glosa e limite será realizada por amostragem pela equipe de fiscalização desta Ordem de Serviço. |                                                                                                                      |                   |                                                                        |     |
| (**) Os principais sistemas e/ou serviços Windows serão indicados pelo CONTRATANTE no início da execução contratual e podem ser objeto de variação ao longo da execução contratual em função da evolução tecnológica característica da área de TIC.                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                      |                   |                                                                        |     |

#### 6.8.1.5) OSR005

| <b>Id</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Indicadores de níveis de serviços da OSR005</b>                             | <b>Meta</b>       | <b>Glosa</b>                                     | <b>Limite</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------|---------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 (*)  | 99,5% em cada dia | 2,5% para cada dia com percentual abaixo da meta | 50%           |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 14:00 às 22:00 (*) | 99,5% em cada dia | 2,5% para cada dia com percentual abaixo da meta | 50%           |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Disponibilidade dos SGBD's e base de dados (**)                                | >=99,7%           | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20%           |
| (*) Em virtude das limitações mencionadas no item 1.3.22.8.5.8, na apuração dos Indicadores de níveis de serviços dos Ids 1 e 2, as informações coletadas do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM) utilizadas no Relatório Gerencial Mensal ficarão restritas aos quantitativos de tickets abertos e fechados no mês e a apuração da meta, glosa e limite será realizada por amostragem pela equipe de fiscalização desta Ordem de Serviço. |                                                                                |                   |                                                  |               |

(\*\*) Calculada a partir da média ponderada das disponibilidades dos principais Sistemas ou Serviços atribuindo-se peso 3 aos Sistemas ou Serviços mais críticos e peso 1 aos Sistemas ou Serviços menos críticos. Apuração por amostragem caso, por limitação da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC ou de sua configuração, não seja possível obter tais dados de forma automatizada.

#### 6.8.1.6) OSR006

| <b>Id</b> | <b>Indicadores de níveis de serviços da OSR001</b>                             | <b>Meta</b>       | <b>Glosa</b>                                     | <b>Limite</b> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------|---------------|
| 1         | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 (*)  | 99,5% em cada dia | 2,5% para cada dia com percentual abaixo da meta | 50%           |
| 2         | Taxa de realização de atividades presenciais no período das 14:00 às 22:00 (*) | 99,5% em cada dia | 2,5% para cada dia com percentual abaixo da meta | 50%           |
| 3         | Disponibilidade da Plataforma de Networking (**)                               | $\geq 99,7\%$     | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20%           |

(\*) Em virtude das limitações mencionadas no item 1.3.22.8.5.8, na apuração dos Indicadores de níveis de serviços dos Ids 1 e 2, as informações coletadas do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM) utilizadas no Relatório Gerencial Mensal ficarão restritas aos quantitativos de tickets abertos e fechados no mês e a apuração da meta, glosa e limite será realizada por amostragem pela equipe de fiscalização desta Ordem de Serviço.

(\*\*) Calculada a partir da média ponderada das disponibilidades dos principais Sistemas ou Serviços atribuindo-se peso 3 aos Sistemas ou Serviços mais críticos e peso 1 aos Sistemas ou Serviços menos críticos. Apuração por amostragem caso, por limitação da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC ou de sua configuração, não seja possível obter tais dados de forma automatizada.

6.8.2) Para todas as OS, a apuração dos níveis de serviço poderá ocorrer por amostragem nos casos em que não for possível obter tais dados de forma automatizada.

6.8.3) Os critérios de amostragem serão definidos pelo CONTRATANTE e poderão variar ao longo da execução contratual.

6.8.4) A notificação do operador do NOC ao CONTRATANTE, no que tange ao Tempo de Reação a Alertas críticos da Plataforma de Monitoramento da OSR001, poderá se dar na forma de envio de e-mail e/ou aviso em plataforma de mensageria instantânea ou outras formas, a critério do CONTRATANTE.

6.8.5) Todos os indicadores de níveis de serviço de cada OS deverão constar na relatoria da respectiva OS dentro do Relatório Gerencial Mensal.

6.8.5.1) O Relatório Gerencial Mensal deverá ser enviado por e-mail para as equipes indicadas pelo CONTRATANTE até o terceiro dia útil de cada mês.

6.8.5.2) Para cada dia de atraso na entrega do Relatório Gerencial Mensal será aplicada glosa de 2% até o limite de 50%.

6.8.5.3) Para cada indicador de nível de serviço ausente ou errado no Relatório Gerencial Mensal será aplicada glosa de 1% até o limite de 50%.

#### 6.9) Relatório Gerencial Mensal – Itens que deverão constar do Relatório Gerencial Mensal relacionados às Ordens de Serviços

##### 6.9.1) OSR001

6.9.1.1) Indicadores de níveis de serviço da OSR001, conforme item 6.8.1.1.

6.9.1.2) Quantitativo de tickets reabertos;

6.9.1.3) Relação dos alertas críticos com a descrição de cada alerta e o respectivo quantitativo de ocorrências ao longo do mês. Esta relação deve ser enviada como anexo do Relatório Gerencial Mensal.

6.9.1.4) Percentual de disponibilidade dos principais serviços de TIC indicados pelo CONTRATANTE.

6.9.1.5) Relatório de Ambiente Computacional com os seguintes quantitativos para os servidores físicos, virtuais e total de servidores:

6.9.1.5.1) CPU (processadores e núcleos) e memória;

|                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.9.1.5.2) total de servidores por sistemas operacionais;                                                                                                |
| 6.9.1.5.3) crescimento mensal e anual de servidores, CPU e memória.                                                                                      |
| <b>6.9.2) OSR002</b>                                                                                                                                     |
| 6.9.2.1) Relatórios de disponibilidades do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM);                                                                   |
| 6.9.2.2) Relatório de incidentes relacionados da solução de ITSM;                                                                                        |
| 6.9.2.3) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 11:00 às 19:00 ficou abaixo de meta; |
| <b>6.9.3) OSR003</b>                                                                                                                                     |
| 6.9.3.1) Indicadores de níveis de serviço da OSR003, conforme item 6.8.1.3.                                                                              |
| 6.9.3.2) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 ficou abaixo de meta;  |
| 6.9.3.3) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 14:00 às 22:00 ficou abaixo de meta; |
| 6.9.3.4) Relatório de procedimentos e verificações realizadas durante o mês;                                                                             |
| 6.9.3.5) Relatório com o quantitativo de tickets reabertos;                                                                                              |
| <b>6.9.4) OSR004</b>                                                                                                                                     |
| 6.9.4.1) Indicadores de níveis de serviço da OSR003, conforme item 6.8.1.4.                                                                              |
| 6.9.4.2) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 ficou abaixo de meta;  |
| 6.9.4.3) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 14:00 às 22:00 ficou abaixo de meta; |
| 6.9.4.4) Relatório de procedimentos e verificações realizadas durante o mês;                                                                             |
| 6.9.4.5) Relatório com o quantitativo de tickets reabertos;                                                                                              |
| <b>6.9.5) OSR005</b>                                                                                                                                     |
| 6.9.5.1) Relatório de disponibilidade dos principais SGBDs;                                                                                              |
| 6.9.5.2) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 ficou abaixo de meta;  |
| 6.9.5.3) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 14:00 às 22:00 ficou abaixo de meta; |
| <b>6.9.6) OSR006</b>                                                                                                                                     |
| 6.9.6.1) Relatório de disponibilidade da Plataforma de Networking;                                                                                       |
| 6.9.6.2) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 ficou abaixo de meta;  |
| 6.9.6.3) Relatório com o número de dias no mês em que a taxa de realização de atividades presenciais no período das 14:00 às 22:00 ficou abaixo de meta; |

| <b>6.10) Qualificação técnica do perfil profissional/time das Ordens de Serviços</b> |                     |                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>6.10.1) OSR001</b>                                                                |                     |                                                                                                                                                                                                                      |                                                  |
| <b>Id do Req</b>                                                                     | <b>Requisito</b>    | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>Forma de comprovação</b>                      |
| 1                                                                                    | Escolaridade mínima | Diploma ou certificado (acompanhado de histórico escolar) de curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, realizado em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). | Apresentação da cópia do diploma ou certificado. |

|   |                                                                     |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Certificação ou treinamento oficial                                 | Certificação Zabbix Certified Specialist (ZCS) OU Certificação Zabbix Certified Professional (ZCP) OU Expert (ZCE). | Cópia do comprovante de certificação                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3 | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows                                         | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 40 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade pleno (3 a 5 anos de experiência) ou sênior (5 anos ou mais de experiência). |
| 4 | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Linux             | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Linux                                                     | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 40 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade pleno (3 a 5 anos de experiência) ou sênior (5 anos ou mais de experiência). |

|   |             |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Experiência | <p>Senioridade Junior, ou seja, ao menos 1(um) ano de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.</p> | <p>CLT:</p> <p>A - Vínculo/tempo: registro na Carteira de Trabalho (CTPS) e</p> <p>B - Atividades realizadas: declaração dos Recursos Humanos/Gestor da empresa CONTRATANTE e</p> <p>C – Outras documentações facultativas, a critério da CONTRATANTE:</p> <p>excepcionalmente, caso a equipe de fiscalização técnica identifique dúvidas quanto à documentação apresentada, poderão ser solicitados documentos adicionais relacionados à execução financeira como, por exemplo, holerites, contracheques etc.</p> <p>Documento de Pessoa Jurídica:</p> <p>D - Vínculo/tempo:</p> <p>- Contrato Social ou CCMEI (Certificado da Condição de Microempreendedor Individual), conforme o enquadramento jurídico da pessoa jurídica.</p> <p>- Contrato de Prestação de Serviços: nos casos em que a pessoa jurídica não esteja enquadrada como CCMEI, o contrato deverá indicar expressamente que o profissional atuou como responsável técnico pela execução dos serviços prestados.</p> <p>E - Atividades realizadas:</p> <p>- Atestado de Capacidade Técnica (ACT): nos casos em que a pessoa jurídica não esteja enquadrada como CCMEI, o atestado deverá indicar expressamente que o profissional atuou como responsável técnico pela execução dos serviços prestados.</p> <p>F – Outras documentações facultativas, a critério da CONTRATANTE:</p> <p>excepcionalmente, caso a equipe de fiscalização técnica identifique dúvidas quanto à documentação apresentada, poderão ser solicitados documentos adicionais relacionados à execução financeira do contrato, tais como uma ou mais notas fiscais referentes à prestação dos serviços.</p> |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 6.10.2) OSR002

| Id do Req | Requisito           | Descrição                                               | Forma de comprovação                             |
|-----------|---------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1         | Escolaridade mínima | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1. | Apresentação da cópia do diploma ou certificado. |

|   |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Certificação ou treinamento oficial                                 | <p>Certificação ITIL v3 Operational Support and Analysis Capability (OSA) ou ITIL v4 Create, Deliver and Support (CDS)</p> <p>OU</p> <p>Treinamento Oficial para Certificação ITIL v3 Operational Support and Analysis Capability (OSA) ou ITIL v4 Create, Deliver and Support (CDS) caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).</p>                                                                   | <p>Cópia do comprovante de certificação</p> <p>OU</p> <p>Cópia do certificado de conclusão do treinamento oficial caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).</p>                                                                                                |
| 3 | Proficiência em gestão de projetos                                  | Conhecimento técnico em gestão de projetos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas.</p> <p>A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).</p> |
| 4 | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas.</p> <p>A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).</p> |
| 5 | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Linux             | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Linux                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas.</p> <p>A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).</p> |
| 6 | Experiência                                                         | <p>Ao menos 5(cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional abrangendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestão de equipes de suporte e infraestrutura.</li> <li>✓ Frameworks de governança e gestão (ITIL, COBIT).</li> <li>✓ Gestão de contratos e fornecedores de tecnologia.</li> <li>✓ Elaboração de relatórios gerenciais e análise de indicadores de desempenho.</li> </ul> | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                                           |

| 6.10.3) OSR003 |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Id do Req      | Requisito                                                           | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                          | Forma de comprovação                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1              | Escolaridade mínima                                                 | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                            | Apresentação da cópia do diploma ou certificado.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2              | Certificação Linux                                                  | Certificação LPIC-1 (Linux Professional Institute Certification) OU Certificação RHCT (Red Hat Certified Technician) OU<br><br>Certificação RHSA (Red Hat Certified System Administrator).                                                                         | Cópia do comprovante de certificação                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3              | Certificação Kubernetes                                             | Certificação CKA (Kubernetes Administrator) OU<br><br>Certificação CKAD (Kubernetes Application Developer) OU<br><br>Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration (EX280) OU<br><br>Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes (EX180). | Cópia do comprovante de certificação                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4              | Certificação VMWare                                                 | Certificação VMware Certified Technical Associate (VCTA-DCV) OU superior na esteira VCP.                                                                                                                                                                           | Cópia do comprovante de certificação                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5              | Proficiência em gerência de serviços                                | Conhecimento técnico na gerência de serviços em ambiente Linux.                                                                                                                                                                                                    | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 40 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).       |
| 6              | Proficiência em Ansible (Red Hat)                                   | Conhecimento de Ansible e de Automação de tarefas de instalação e configuração                                                                                                                                                                                     | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde a ferramenta Ansible, cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência). |
| 7              | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows                                                                                                                                                                                        | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).       |
| 8              | Experiência                                                         | Senioridade Pleno, ou seja, ao menos 3(três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.                                                                                                                                    | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                                   |

| 6.10.4) OSR004 |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                  |
|----------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Id do Req      | Requisito              | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Forma de comprovação                             |
| 1              | Escolaridade mínima    | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Apresentação da cópia do diploma ou certificado. |
| 2              | Certificação Microsoft | <p>Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) em Windows Server 2012 ou 2016 ou 2019 OU</p> <p>Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server 2012 ou 2016 ou 2019 OU</p> <p>Certificação Microsoft Windows Server Hybrid Administrator Associate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Cópia do comprovante de certificação             |
| 3              | Certificação VMWare    | <p>Certificação VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Advanced Professional – Data Center Virtualization (VMWare VCAP-DCV) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional Vsphere Foundation Administrator (VCP-VVF Administrator) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional Cloud Foundation Administrator (VCP-VCF Administrator) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional - VMware VSphere Foundation Support (VCP-VCF Support) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional - VMware Cloud Foundation Support (VCP-VCF Support) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional - VMware Cloud Foundation Architect (VCP-VCF Architect)</p> | Cópia do comprovante de certificação             |

|   |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Proficiência em gerência de serviços                    | Conhecimento técnico na gerência de sistemas operacionais e de serviços correlatos em ambiente Microsoft, incluindo Windows Server, Servidor de arquivos em Windows, Cluster em Windows, Active Directory, Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint e Office 365.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 40 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência). |
| 5 | Proficiência em containers                              | <p>Certificação Microsoft Azure Developer Associate (AZ-204) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Advanced Professional - VMware Cloud Foundation vSphere Kubernetes Service OU</p> <p>Certificação VMware Certified Technical Associate – Application Modernization (VCTA-AM) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional – Application Modernization (VCP-AM) OU</p> <p>Treinamento Oficial da Microsoft para Certificação Microsoft Azure Developer Associate (AZ-204). OU</p> <p>Treinamento oficial da RedHat: Containers, Kubernetes and Red Hat OpenShift Technical Overview (DO080)</p> | <p>Cópia do comprovante de certificação OU</p> <p>Cópia do certificado de conclusão do treinamento oficial</p>                                                                                                                                                                        |
| 6 | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Linux | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Linux                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência). |
| 7 | Experiência                                             | Senioridade Pleno, ou seja, ao menos 3(três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                             |

#### 6.10.5) OSR005

| <b>Id do Req</b> | <b>Requisito</b>                                        | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Forma de comprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                | Escolaridade mínima                                     | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                                                     | Apresentação da cópia do diploma ou certificado.                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2                | Certificação Oracle MySQL ou treinamento oficial        | Certificação Oracle Certified Professional, MySQL 8.0 Database Administrator ou versão mais recente OU<br><br>Treinamento Oficial Oracle Certified Professional, MySQL 8.0 Database Administrator ou versão mais recente                                                                                    | Cópia do comprovante de certificação ou Cópia do certificado de conclusão de treinamento oficial                                                                                                                                                                                      |
| 3                | Certificação Microsoft ou treinamento oficial           | Certificação Microsoft Certified Solutions Associate – SQL Server OU Certificação Microsoft Azure Data Engineer Associate (DP-203) OU<br><br>Treinamento oficial para a Certificação Microsoft Certified Solutions Associate – SQL Server ou Certificação Microsoft Azure Data Engineer Associate (DP-203). | Cópia do comprovante de certificação OU<br><br>Cópia do certificado de conclusão de treinamento oficial                                                                                                                                                                               |
| 4                | Proficiência em Administração de Bancos e Dados         | Conhecimento técnico em modelagem de dados, construção e operação de processos de ETL, bem como em suporte, administração e gerenciamento de bancos de dados.                                                                                                                                               | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência). |
| 5                | Proficiência em sistemas operacionais Linux             | Conhecimento técnico em sistemas operacionais Linux                                                                                                                                                                                                                                                         | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência). |
| 6                | Proficiência em sistemas operacionais Microsoft Windows | Conhecimento técnico em sistemas operacionais Microsoft Windows                                                                                                                                                                                                                                             | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência). |
| 7                | Experiência                                             | Senioridade Pleno, ou seja, ao menos 3(três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.                                                                                                                                                                             | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                             |

| 6.10.6) OSR006 |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Id do Req      | Requisito                                                                                     | Descrição                                                                                                                                                                                              | Forma de comprovação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1              | Escolaridade mínima                                                                           | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1.                                                                                                                                                | Apresentação da cópia do diploma ou certificado.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2              | Certificação Networking                                                                       | Certificação Cisco CCNA OU<br>Certificação CompTIA Network+ OU<br>Certificação Juniper JNCIA-Junos OU<br>Certificação Huawei HCIA OU<br>Certificação HPE Aruba ACNA OU<br>Certificação Mikrotik MTCNA. | Cópia do comprovante de certificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3              | Proficiência em Infraestrutura de Redes de Dados Estruturado, conforme normas NBR e ANSI/TIA. | Conhecimento técnico em infraestrutura de Redes de Dados ou Cabeamento Estruturado, conforme normas NBR e ANSI/TIA.                                                                                    | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 10 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua 2 ou mais anos de experiência.                                                                               |
| 4              | Proficiência em Zabbix ou solução de gerência de ativos de rede similar.                      | Conhecimento técnico em Zabbix ou solução de gerência de ativos de rede similar.                                                                                                                       | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 10 horas. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua 2 ou mais anos de experiência.                                                                               |
| 5              | Proficiência em sistemas operacionais Linux                                                   | Conhecimento técnico em sistemas operacionais Linux                                                                                                                                                    | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 10 horas.<br>Admitida alternativamente a comprovação por meio de certificação Linux.<br>A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua 2 ou mais anos de experiência. |

|   |                                                                     |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows                                                   | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento ou certificação Microsoft que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 10 horas.<br><br>Admitida alternativamente a comprovação por meio de certificação Microsoft.<br><br>A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua 2 ou mais anos de experiência. |
| 7 | Experiência                                                         | Senioridade Junior, ou seja, ao menos 1(um) ano de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional. | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

6.10.7) O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, mediante justificativa técnica devidamente registrada, solicitar a substituição de profissional alocado pela CONTRATADA que não demonstre conhecimento técnico, habilidade ou desempenho compatíveis com a qualificação técnica exigida nas Ordens de Serviço.

#### **6.11) Disposições sobre a continuidade e disponibilidade dos times**

6.11.1) Para garantir a sustentação ininterrupta da infraestrutura de TIC e mitigar os impactos da alta rotatividade do mercado (turnover), a CONTRATADA deverá manter um dimensionamento de equipe que assegure um quantitativo mínimo operacional.

6.11.2) Em caso de vacância de profissional por fatores atribuíveis ao CONTRATANTE (pedido de substituição) ou à CONTRATADA, a prestação dos serviços não poderá ser paralisada totalmente, devendo a CONTRATADA redistribuir as cargas de trabalho entre os profissionais remanescentes enquanto processa a substituição na forma estabelecida em cada Ordem de Serviço respeitadas as regras e limitações para o compartilhamento de seus recursos técnicos de outras Ordens de Serviço.

6.11.3) Fica estabelecido o prazo de 15(quinze) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil de ausência, podendo ser prorrogáveis, a critério do CONTRATANTE, justificadamente frente à escassez comprovada de perfis especializados, para a apresentação de novo profissional que atenda aos requisitos de qualificação técnica exigida para a respectiva Ordem de Serviço.

6.11.4) A equipe técnica do CONTRATANTE efetuará a análise da documentação técnica do novo profissional no prazo máximo de 7(sete) dias após a entrega da documentação pela CONTRATADA. Caso a documentação esteja incompleta ou apresente inconsistências a contagem é reiniciada a partir do novo envio da documentação.

6.11.5) Os eventos de vacância de profissionais alocados nas Ordens de Serviço somente serão objeto de análise quanto à aplicação de penalidades quando:

6.11.5.1) Os indicadores de níveis de serviços descritos no item 6.8 e com Meta percentual mensal apresentarem no mês uma Meta inferior a 50%.

6.11.5.2) Os Indicadores de Níveis de Serviços descritos nas Ordens de Serviço do item 6.6 e com Meta percentual diária apresentarem média mensal das metas percentuais diárias inferior a 50%.

#### **6.12) Critérios de avaliação/aprovação da qualificação técnica dos profissionais**

##### **6.12.1) Critério padrão**

6.12.1.1) Sob a regra geral, a substituição ou alocação de profissionais nos times será condicionada ao atendimento integral dos requisitos técnicos estabelecidos no item 6.10.

##### **6.12.2. Critério excepcional de flexibilização parcial das exigências de qualificação técnica (não aplicável à OSR001)**

6.12.2.1) Este dispositivo fundamenta-se nas recentes séries históricas do IBGE (pós-2025), que apontam um cenário de pleno emprego e alta rotatividade no mercado brasileiro, resultando em escassez de perfis especializados e intensa competição por talentos.

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.12.2.1.1) | A flexibilização parcial dos requisitos de qualificação técnica constitui ato discricionário e prerrogativa exclusiva da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Por conseguinte, tal medida não configura direito subjetivo da CONTRATADA, sendo-lhe vedado pleitear ou exigir a referida simplificação das exigências contratuais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.12.2.1.2) | A flexibilização parcial das exigências (requisitos) de qualificação técnica não se aplica à OSR001.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.12.2.2)   | Considerando que tal conjuntura eleva os custos de retenção de profissionais e que a CONTRATADA está vinculada aos limites de sua proposta comercial e aos índices de reajuste contratual, a exigência de reposição imediata e irrestrita do profissional pode comprometer a exequibilidade do objeto. Para preservar a economicidade e evitar o sobrepreço decorrente do risco excessivo, adotam-se as seguintes medidas:                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.12.2.2.1) | flexibilização parcial das exigências de qualificação técnica: poderá ocorrer desde que observadas as condições descritas no item 6.12.2.3 e desde que a equipe de fiscalização técnica constata a aptidão operacional do profissional para o tratamento das demandas do time da respectiva Ordem de Serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.12.2.2.2) | Prazo e compensação Financeira: Essa substituição excepcional terá vigência máxima de 6 (seis) meses. Durante este intervalo de flexibilização, o valor da Ordem de Serviço com Flexibilização da Qualificação Técnica (OSFQT) corresponderá a 75% do valor da Ordem de Serviço (OS) como forma de compensar o CONTRATANTE pela desconformidade técnica temporária. Dessa forma, $OSFQT = [(3/4) * (OS)]$ .                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.12.2.2.3) | Regularização e Reajuste do Valor da OS: O período máximo de transição de 6 meses destina-se a dar oportunidade à CONTRATADA de investir na capacitação do profissional temporário ou buscar novo profissional no mercado. Uma vez comprovado o pleno atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais do item 6.10, o valor da Ordem de Serviço será reajustado para o valor total correspondente ao cenário de não flexibilização, ou seja, ao cenário do atendimento integral das exigências de qualificação técnica, aplicando-se as devidas glosas e penalidades pelo não atendimento dessas exigências, se for o caso. |
| 6.12.2.3)   | Condições objetivas de qualificação técnica admitidas para a flexibilização temporária das exigências de qualificação técnica de cada Ordem de Serviço:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| 6.12.2.3.1) OSR002 |                                    |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |
|--------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Id do Req          | Requisito                          | Descrição                                                                                                                                     | Forma de comprovação                                                                                                                                    |
| 1                  | Escolaridade mínima                | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1.                                                                                       | Apresentação da cópia do diploma ou certificado.                                                                                                        |
| 2                  | Treinamento                        | Treinamento Oficial para Certificação ITIL v3 Operational Support and Analysis Capability (OSA) ou ITIL v4 Create, Deliver and Support (CDS). | Cópia do certificado de conclusão do treinamento oficial.                                                                                               |
| 3                  | Proficiência em gestão de projetos | Conhecimento técnico em gestão de projetos.                                                                                                   | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. |

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                           |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 4 | Experiência | <p>Ao menos 30 meses de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional abrangendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestão de equipes de suporte e infraestrutura.</li> <li>✓ Frameworks de governança e gestão (ITIL, COBIT).</li> <li>✓ Gestão de contratos e fornecedores de tecnologia.</li> <li>✓ Elaboração de relatórios gerenciais e análise de indicadores de desempenho.</li> </ul> | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1. |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|

| 6.12.2.3.2) OSR003 |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                           |
|--------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Id do Req          | Requisito              | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Forma de comprovação                                      |
| 1                  | Escolaridade mínima    | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Apresentação da cópia do diploma ou certificado.          |
| 2                  | Certificação Linux     | <p>Certificação LPIC-1 (Linux Professional Institute Certification) OU</p> <p>Certificação RHCT (Red Hat Certified Technician) OU</p> <p>Certificação RHSA (Red Hat Certified System Administrator).</p>                                                                                                                                | Cópia do comprovante de certificação                      |
| 3                  | Treinamento Kubernetes | Treinamento, com carga horária mínima de 40 horas e conteúdo programático compatível com a Certificação CKA (Kubernetes Administrator) ou Certificação CKAD (Kubernetes Application Developer) ou Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration (EX280) ou Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes (EX180) | Cópia do certificado de conclusão de treinamento          |
| 4                  | Treinamento VMWare     | Treinamento Vmware, com carga horária mínima de 40 horas e conteúdo programático compatível com a Certificação VMware Certified Professional.                                                                                                                                                                                           | Cópia do certificado de conclusão de treinamento          |
| 5                  | Experiência            | Senioridade Pleno, ou seja, ao menos 3(três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.                                                                                                                                                                                                         | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1. |

#### 6.12.2.3.3) OSR004

| <b>Id do Req</b> | <b>Requisito</b>       | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Forma de comprovação</b>                                  |
|------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1                | Escolaridade mínima    | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Apresentação da cópia do diploma ou certificado.             |
| 2                | Certificação Microsoft | <p>Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) em Windows Server 2008, 2012 ou 2016 ou 2019 OU</p> <p>Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server 2008, 2012 ou 2016 ou 2019 OU</p> <p>Certificação Microsoft Windows Server Hybrid Administrator Associate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Cópia do comprovante de certificação                         |
| 3                | Certificação VMWare    | <p>Certificação VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Advanced Professional – Data Center Virtualization (VMWare VCAP-DCV) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional Vsphere Foundation Administrator (VCP-VVF Administrator) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional Cloud Foundation Administrator (VCP-VCF Administrator) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional - VMware VSphere Foundation Support (VCP-VCF Support) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional - VMware Cloud Foundation Support (VCP-VCF Support) OU</p> <p>Certificação VMware Certified Professional - VMware Cloud Foundation Architect (VCP-VCF Architect)</p> | Cópia do comprovante de certificação ou treinamento oficial. |
| 4                | Experiência            | Senioridade Pleno, ou seja, ao menos 3(três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1.    |

#### 6.12.2.3.5) OSR005

| <b>Id do Req</b> | <b>Requisito</b>                                                    | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>Forma de comprovação</b>                                                                                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                | Escolaridade mínima                                                 | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                         | Apresentação da cópia do diploma ou certificado.                                                                                                        |
| 2                | Treinamento para Oracle MySQL                                       | Treinamento com conteúdo programático compatível com a Certificação Oracle Certified Professional, MySQL 8.0 Database Administrator ou versão mais recente                                                                      | Cópia do certificado de conclusão do Treinamento                                                                                                        |
| 3                | Treinamento para Microsoft SQL                                      | Treinamento com carga horária mínima de 40 horas e conteúdo programático compatível com a Certificação Microsoft Certified Solutions Associate – SQL Server ou Certificação Microsoft Azure Data Engineer Associate (DP-203), . | Cópia do certificado de conclusão de treinamento                                                                                                        |
| 4                | Proficiência em Administração de Banco de Dados                     | Conhecimento técnico em modelagem de dados, construção e operação de processos de ETL, bem como em suporte, administração e gerenciamento de bancos de dados.                                                                   | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. |
| 5                | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Linux             | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Linux                                                                                                                                                                 | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. |
| 6                | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows                                                                                                                                                     | Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 20 horas. |
| 7                | Experiência                                                         | Senioridade Júnior, ou seja, ao menos 30 meses de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.                                                                                                    | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1.                                                                                               |

#### 6.12.2.3.5) OSR006

| <b>Id do Req</b> | <b>Requisito</b>    | <b>Descrição</b>                                        | <b>Forma de comprovação</b>                      |
|------------------|---------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1                | Escolaridade mínima | Mesmo texto da descrição contido no Id1 do item 6.10.1. | Apresentação da cópia do diploma ou certificado. |

|   |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Certificação Networking                                             | <p>Curso oficial Cisco referente à Certificação Cisco CCNA OU</p> <p>Curso oficial CompTIA referente à Certificação CompTIA Network+ OU</p> <p>Curso oficial Juniper referente à Certificação Juniper JNCIA-Junos OU</p> <p>Curso oficial Huawei referente à Certificação Huawei HCIA OU</p> <p>Curso oficial HPE ARUBA referente à Certificação HPE Aruba ACNA OU</p> <p>Curso oficial Mikrotik referente à Certificação Mikrotik MTCNA</p> | Cópia do comprovante de realização do curso oficial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3 | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Linux             | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Linux                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 10 horas.</p> <p>Admitida alternativamente a comprovação por meio de certificação Linux.</p> <p>A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua 2 ou mais anos de experiência.</p>                               |
| 4 | Proficiência em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows | Conhecimento técnico em sistemas operacionais e ambientes Microsoft Windows.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Cópia de um ou mais certificados de conclusão de treinamento ou certificação Microsoft que aborde tais assuntos e cujo somatório de carga horária seja maior ou igual a 10 horas.</p> <p>Admitida alternativamente a comprovação por meio de certificação Microsoft.</p> <p>A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua 2 ou mais anos de experiência.</p> |
| 5 | Experiência                                                         | Senioridade Júnior, ou seja, ao menos 30 meses de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mesma forma de comprovação exigida no Id5 do item 6.10.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 6.13) Atividades pertinentes às Ordens de Serviços e respectivos times

#### 6.13.1) OSR001

6.13.1.1) Monitoramento e acompanhamento ininterrupto de equipamentos, serviços, tarefas, agendamentos, links de comunicação e outros elementos de infraestrutura que apoiam as tarefas de TIC durante um período de 24 horas por dia, 7 dias da semana e 365 dias por ano.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.1.2) Realizar monitorações lógicas e ininterruptas de Servidores, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.13.1.3) Monitoramento ininterrupto das condições ambientais do Datacenter, incluindo, mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica, durante um período de 24 horas por dia, 7 dias da semana e 365 dias por ano.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.13.1.4) Comunicação com usuários e profissionais do CONTRATANTE para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento, restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.13.1.5) Registro, acompanhamento, atualização e encerramento de solicitações, incidentes, mudanças e problemas durante um período de 24 horas por dia, 7 dias da semana e 365 dias por ano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.13.1.6) Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.13.1.7) Executar procedimentos pré-definidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.1.8) Envios de comunicação de indisponibilidade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.1.9) Atualizar BDGC sempre que necessário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.1.10) Abrir chamados e acompanhar fornecedores e prestadores de serviço de TI sempre que necessário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.13.1.11) Preenchimento de documento de atividades executadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.1.12) Preenchimento de documento de passagem de serviço com informações de tarefas pendentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.1.13) Emissão de relatório consolidado de monitoramento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.13.1.14) Recepcionar chamados associados ao Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, transferidos pelo atendimento remoto, presencial ou das outras áreas demandantes, com uso do Sistema de Gestão de Serviços de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.1.15) Executar verificações do ambiente de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.1.16) Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.13.1.17) Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas do console de gerenciamento dos servidores virtuais, containers e/ou equipamentos durante um período de 24 horas por dia, 7 dias na semana e 365 dias por ano. Executar, em caso de alarme, procedimento associado a cada item monitorado, conforme definido pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                              |
| 6.13.1.18) Elaboração, revisão, reavaliação ou manutenção de documentação de procedimentos de rotina de operação, de monitoração, de suporte e de respostas para alertas e incidentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.13.1.19) Verificação, planejamento, avaliação e execução de atualizações de firmware, fora do horário de expediente, de servidores físicos e virtuais e seus componentes, Switches SAN e Storages.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.1.20) Verificação, planejamento, avaliação e execução de atualização, fora do horário de expediente, de sistemas operacionais e agentes de softwares em execução nestes sistemas. Exemplos: agentes do Zabbix, Vmware tools, agentes de backup e afins.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.13.1.21) Completa operacionalização, compreendendo planejamento, instalação, configuração e atualização, na plataforma de monitoramento do CONTRATANTE, de outros sistemas de monitoramento, plug-ins e/ou complementos que venham a ser contratados de terceiros e por estes últimos instalados e suportados, de forma a compatibilizar e integrar o software de terceiros às ferramentas já existentes de monitoração do CONTRATANTE naquilo em que for integrável segundo as informações prestadas pelos fabricantes ou fornecedores dos softwares adicionais. |
| 6.13.1.22) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção, na plataforma de monitoramento, de unidades de hosts, host groups, aplicações, serviços e demais elementos relacionados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.1.23) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção na plataforma de monitoramento, de templates, itens de monitoramento, gatilhos e demais elementos relacionados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.13.1.24) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção na plataforma de monitoramento, de eventos, condições, ações e demais elementos relacionados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.13.1.25) Administração de inventário, compreendendo as tarefas necessárias para a realização de inventários de elementos de monitoração e conferência contra os seus registros na plataforma de monitoramento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.1.26) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso à plataforma de monitoramento. |
| 6.13.1.27) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção de gráficos e elementos relacionados à exibição de informações na plataforma de monitoramento.                      |
| 6.13.1.28) Instalação, atualização, manutenção, sustentação, operacionalização, tuning e migração da plataforma de monitoramento.                                                                            |
| 6.13.1.29) Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e plataforma de monitoramento.                                                    |
| <b>6.13.2) OSR002.</b>                                                                                                                                                                                       |
| <b>6.13.2.1) Gestão operacional dos serviços contratados:</b>                                                                                                                                                |
| 6.13.2.1.1) Planejar, coordenar e supervisionar a execução diária dos serviços de sustentação, operação, monitoramento e suporte da infraestrutura de TIC.                                                   |
| 6.13.2.1.2) Controlar a execução das Ordens de Serviço (OS) emitidas pelo CONTRATANTE, assegurando aderência ao escopo, prazos e resultados esperados.                                                       |
| 6.13.2.1.3) Garantir a adequada prestação dos serviços presenciais e remotos, conforme janelas de atendimento definidas no contrato.                                                                         |
| 6.13.2.1.4) Assegurar a continuidade operacional dos serviços críticos de TIC, em regime compatível com ambientes 24x7.                                                                                      |
| 6.13.2.1.5) Coordenar a atuação integrada do time técnicos de 3º nível alocados nos diferentes domínios da infraestrutura (datacenter, redes, sistemas, virtualização, nuvem, backup, entre outros).         |
| <b>6.13.2.2) Coordenação e gestão dos times técnicos das demais Ordens de Serviço:</b>                                                                                                                       |
| 6.13.2.2.1) Gerenciar diretamente os times alocados nas Ordens de Serviços, distribuindo demandas, acompanhando produtividade e desempenho.                                                                  |
| 6.13.2.2.2) Controlar escalas, turnos, prioridades de atendimento e alocação de recursos técnicos.                                                                                                           |
| 6.13.2.2.3) Orientar tecnicamente os times quanto aos procedimentos operacionais, metodologias e padrões definidos pelo CONTRATANTE.                                                                         |
| 6.13.2.2.4) Promover a integração entre os times da CONTRATADA e as equipes internas do CONTRATANTE.                                                                                                         |
| 6.13.2.2.5) Atuar na mitigação de riscos operacionais decorrentes de ausência, substituição ou rotatividade de profissionais.                                                                                |
| <b>6.13.2.3) Administração do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM):</b>                                                                                                                                      |
| 6.13.2.3.1) Administrar e operar o Sistema de Gestão de Serviços (ITSM) utilizado pelo CONTRATANTE.                                                                                                          |
| 6.13.2.3.2) Garantir o correto registro, categorização, priorização, tratamento e encerramento dos tickets de:                                                                                               |
| 6.13.2.3.2.1) Incidentes;                                                                                                                                                                                    |
| 6.13.2.3.2.2) Requisições;                                                                                                                                                                                   |
| 6.13.2.3.2.3) Mudanças;                                                                                                                                                                                      |
| 6.13.2.3.2.4) Problemas.                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.2.3.3) Assegurar que todos os atendimentos sejam devidamente documentados no Sistema de Gestão de Serviços (ITSM), com informações claras, completas e auditáveis.                                      |
| 6.13.2.3.4) Monitorar continuamente os prazos de atendimento e solução, prevenindo violações de níveis mínimos de serviço (NMS).                                                                             |
| 6.13.2.3.5) Garantir a correta vinculação dos tickets à base de conhecimento do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM).                                                                                        |
| <b>6.13.2.4) Gestão da Base de Dados de Gerenciamento da Configuração (BDGC)</b>                                                                                                                             |
| 6.13.2.4.1) Manter a BDGC permanentemente atualizada, consistente e alinhada ao ambiente real da infraestrutura de TIC.                                                                                      |
| 6.13.2.4.2) Garantir o correto cadastro, relacionamento e versionamento dos ativos de TIC (hardware, software, serviços e componentes).                                                                      |
| 6.13.2.4.3) Supervisionar a atualização da BDGC em decorrência de mudanças, incidentes e projetos de evolução tecnológica.                                                                                   |
| 6.13.2.4.4) Apoiar análises de impacto, risco e dependência com base nas informações da BDGC.                                                                                                                |
| <b>6.13.2.5) Monitoramento de indicadores e níveis de serviço:</b>                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.2.5.1) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço (NMS) definidos em contrato.                            |
| 6.13.2.5.2) Identificar desvios, gargalos e riscos de não conformidade nos níveis mínimos de serviço (NMS).                                        |
| 6.13.2.5.3) Propor e coordenar planos de ação corretivos e preventivos.                                                                            |
| 6.13.2.5.4) Apoiar o CONTRATANTE na aferição da qualidade dos serviços prestados.                                                                  |
| 6.13.2.5.5) Envios de comunicação de indisponibilidade.                                                                                            |
| <b>6.13.2.6) Elaboração e apresentação de relatórios contratuais:</b>                                                                              |
| 6.13.2.6.1) Elaborar todos os relatórios técnicos, operacionais e gerenciais exigidos contratualmente.                                             |
| 6.13.2.6.2) Consolidar informações de desempenho, volumes de atendimento, cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e indicadores.            |
| 6.13.2.6.3) Produzir relatórios de acompanhamento periódico para subsidiar reuniões de gestão e fiscalização do contrato.                          |
| 6.13.2.6.4) Fornecer subsídios técnicos para o ateste dos serviços e para os processos de pagamento.                                               |
| <b>6.13.2.7) Apoio à governança e à tomada de decisão:</b>                                                                                         |
| 6.13.2.7.1) Prestar apoio técnico e tático ao CONTRATANTE na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC.                                      |
| 6.13.2.7.2) Analisar cenários de evolução tecnológica, incluindo ambientes on-premises e em nuvem.                                                 |
| 6.13.2.7.3) Fornecer informações operacionais e estratégicas para suporte à tomada de decisão do CONTRATANTE.                                      |
| 6.13.2.7.4) Propor melhorias contínuas nos processos de operação e sustentação da infraestrutura de TIC.                                           |
| <b>6.13.2.8) Gestão de mudanças, problemas e melhoria contínua:</b>                                                                                |
| 6.13.2.8.1) Coordenar o processo de gestão de mudanças, incluindo análise de risco, planejamento, execução e planos de retorno.                    |
| 6.13.2.8.2) Supervisionar a investigação de problemas recorrentes ou de alto impacto, garantindo análise de causa raiz.                            |
| 6.13.2.8.3) Garantir o registro das lições aprendidas e a alimentação da base de conhecimento do ITSM.                                             |
| 6.13.2.8.4) Promover a melhoria contínua dos serviços, em conformidade com as boas práticas do ITIL.                                               |
| <b>6.13.2.9) Conformidade normativa, contratual e de segurança da informação:</b>                                                                  |
| 6.13.2.9.1) Assegurar a execução dos serviços em conformidade com o edital, contrato, Termo de Referência e Ordens de Serviço.                     |
| 6.13.2.9.2) Garantir aderência às normas de segurança da informação, incluindo ABNT NBR ISO/IEC 27000.                                             |
| 6.13.2.9.3) Zelar pelo cumprimento da legislação aplicável, especialmente a Lei nº 14.133/2021 e a LGPD.                                           |
| 6.13.2.9.4) Atuar preventivamente na mitigação de riscos operacionais, contratuais e de segurança.                                                 |
| <b>6.13.2.10) Transição, estabilização e encerramento contratual:</b>                                                                              |
| 6.13.2.10.1) Coordenar as atividades do período de estabilização contratual.                                                                       |
| 6.13.2.10.2) Planejar e executar as ações de transição dos serviços, quando aplicável.                                                             |
| 6.13.2.10.3) Garantir a transferência estruturada de conhecimento, documentação e informações ao CONTRATANTE ou à futura prestadora.               |
| 6.13.2.10.4) Assegurar a continuidade dos serviços durante processos de transição ou encerramento contratual.                                      |
| <b>6.13.3) OSR003</b>                                                                                                                              |
| 6.13.3.1) Executar verificações visuais dos equipamentos de TI e das condições gerais de funcionamento do datacenter a fim de identificar alarmes. |
| 6.13.3.2) Registro, acompanhamento, atualização e encerramento de incidentes.                                                                      |
| 6.13.3.3) Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento de chamados de solicitações, incidentes, mudanças ou problemas.      |
| 6.13.3.4) Envios de comunicação de indisponibilidade.                                                                                              |
| 6.13.3.5) Abrir chamados e acompanhar fornecedores e prestadores de serviço de TI sempre que necessário.                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.3.6) Comunicação com usuários e profissionais do CONTRATANTE para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento, restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.3.7) Preenchimento de documento de atividades executadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.13.3.8) Preenchimento de documento de passagem de serviço com informações de tarefas pendentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.3.9) Executar procedimentos pré-definidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.3.10) Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.3.11) Atualizar BDGC sempre que necessário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.3.12) Recepcionar chamados associados ao Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, transferidos pelo atendimento remoto, presencial ou das outras áreas demandantes, com uso do Sistema de Gestão de Serviços de TI.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.3.13) Verificação, planejamento, avaliação e execução de atualização de sistemas operacionais LINUX e agentes de softwares em execução nestes sistemas. Exemplos: agentes do Zabbix, Vmware tools, agentes de backup e afins.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.3.14) Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas. A documentação deve ser entregue obedecendo a completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correição segundo a norma culta da língua portuguesa.                                                                                                                                                                                           |
| 6.13.3.15) Elaboração, revisão, reavaliação ou manutenção de documentação de procedimentos de rotina de operação, de suporte e de respostas para alertas e incidentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.13.3.16) Executar intervenções físicas nos equipamentos de TI do datacenter a fim de ligar, desligar, verificar conexões de rede, restaurar o funcionamento ou desativar equipamentos, apoiando ainda a instalação, remanejamento ou remoção dos equipamentos.                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.3.17) Executar intervenções físicas nos equipamentos de TI do datacenter a fim de instalar, configurar e atualizar: sistemas operacionais, firmwares, sistemas de gerenciamento remoto e demais sistemas dos equipamentos de TI.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.13.3.18) Verificação, planejamento, avaliação e execução de atualizações de firmware, fora do horário de expediente, de servidores físicos e virtuais e seus componentes, Switches SAN e Storages.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.3.19) Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas do console de gerenciamento dos servidores e/ou equipamentos. Executar, em caso de alarme, procedimento associado a cada item monitorado, conforme definido pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                            |
| 6.13.3.20) Completa operacionalização, compreendendo planejamento, instalação, remoção, atualização, tuning, configuração e suporte de servidores e containers baseados em LINUX.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.3.21) Completa operacionalização, compreendendo planejamento, criação, modificação, atualização ou remoção de compartilhamentos CIFS e NFS entre servidores AIX ou LINUX e demais sistemas operacionais.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.13.3.22) Administrar discos e volumes de armazenamento em servidores LINUX, envolvendo, adição, remoção, aumento, formatação, particionamento e remanejamento de arquivos, discos e volumes.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.13.3.23) Integrar e efetuar a administração da integração entre ambientes de sistemas operacionais LINUX e aplicações desenvolvidas pelo CONTRATANTE ou por terceiros contratados por ela.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.3.24) Gerenciamento de usuários, grupos e permissões em servidores e containers baseados em LINUX.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.13.3.25) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, atualização, troubleshooting, tuning, remoção e configuração de máquinas virtuais LINUX na plataforma de virtualização.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.13.3.26) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, atualização, troubleshooting, tuning, remoção e configuração de containers LINUX na plataforma de orquestração de containers.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.13.3.27) Implementar, executar, apoiar e aperfeiçoar as ações de monitoramento dos servidores, containers e aplicações baseadas em LINUX.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.13.3.28) Configurar e renovar certificados autoassinados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.13.3.29) Executar atividades de backup diário, envolvendo: retirada e colocação de fitas backup em Tapes Library; movimentação de fitas de backup entre as instalações do CONTRATANTE; planejamento, implementação, execução, acompanhamento e verificação de rotinas de backup diário; execução e testes de restaurações de dados; instalação, remoção, atualização e configuração de agentes de backup; preparação e envio de relatórios de backup; demais atividades afins. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.3.30) Administração, configuração, implantação, atualização e suporte ao ambiente Kubernetes do CONTRATANTE, baseado atualmente em RedHAT Openshift.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.13.3.31) Integrar e efetuar a administração da integração entre a plataforma RedHat Openshift e aplicações desenvolvidas pelo CONTRATANTE ou por terceiros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.3.32) Administração de Containers e Workloads, envolvendo: gerenciamento de Pods e Deployments; gerenciamento de PVCs, Config Maps e Secrets; troubleshooting; gerenciamento de imagens de containers personalizados; configuração de recursos computacionais; análise de logs e demais atividades afins.                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.3.33) Operação e Manutenção do Cluster OpenShift, envolvendo: instalação, remoção e gestão de Nós (Nodes); monitoramento de Clusters; gerenciamento de Operadores (Operators); gerenciamento de recursos computacionais; atualização da solução; gerenciamento de usuários, namespaces, permissões, autenticadores de usuários; análise de logs e demais atividades afins.                                                                                                                              |
| 6.13.3.34) Administração de Networking e Segurança (Linux Focus), envolvendo: configurar rotas (Routes/Ingress) para expor aplicações ao tráfego externo e gerenciar políticas de rede, gerenciar controle de acesso baseado em função (Role-Based Access Control) e Service Accounts, gerenciar arquivos de configuração e credenciais de segurança de forma segura, garantir a segurança do sistema operacional Red Hat Enterprise Linux (RHEL) que hospeda os nós do OpenShift e demais atividades afins. |
| 6.13.3.35) Planejamento e execução de atividades que melhorem o desempenho do ambiente Openshift; planejamento e execução de ações que automatizem atividades relacionadas ao Openshift.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.3.36) Instalação, configuração e operacionalização de soluções de infraestrutura e ferramentas de apoio ao desenvolvimento e à gestão de sistemas (Exemplos: Sattellite, GitLab e HAPROXY).                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.3.37) Automação de processos de instalação, configuração e atualização de ambientes Linux por meio de ferramentas de Infraestrutura como Código (IaC), notadamente Ansible;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.3.38) Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios das atividades executadas e dos sistemas administrados ou supervisionados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.13.3.39) Atuar preventivamente na mitigação de riscos operacionais e de segurança.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>6.13.4) OSR004</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.13.4.1) Executar verificações visuais dos equipamentos de TI e das condições gerais de funcionamento do datacenter a fim de identificar alarmes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.13.4.2) Registro, acompanhamento, atualização e encerramento de incidentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.4.3) Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento de chamados de solicitações, incidentes, mudanças ou problemas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.4.4) Envios de comunicação de indisponibilidade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.13.4.5) Abrir chamados e acompanhar fornecedores e prestadores de serviço de TI sempre que necessário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.4.6) Comunicação com usuários e profissionais do CONTRATANTE para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento, restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.4.7) Preenchimento de documento de atividades executadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.4.8) Preenchimento de documento de passagem de serviço com informações de tarefas pendentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.13.4.9) Executar procedimentos pré-definidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.13.4.10) Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.4.11) Atualizar BDGC sempre que necessário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.4.12) Recepcionar chamados associados ao Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, transferidos pelo atendimento remoto, presencial ou das outras áreas demandantes, com uso do Sistema de Gestão de Serviços de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.13.4.13) Verificação, planejamento, avaliação e execução de atualização de sistemas operacionais WINDOWS e agentes de softwares em execução nestes sistemas. Exemplos: agentes do Zabbix, Vmware tools, agentes de backup e afins.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.13.4.14) Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas. A documentação deve ser entregue obedecendo a completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correição segundo a norma culta da língua portuguesa.                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.13.4.15) Elaboração, revisão, reavaliação ou manutenção de documentação de procedimentos de rotina de operação, de suporte e de respostas para alertas e incidentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.4.16) Executar intervenções físicas nos equipamentos de TI do datacenter a fim de ligar, desligar, verificar conexões de rede, restaurar o funcionamento ou desativar equipamentos, apoiando ainda a instalação, remanejamento ou remoção dos equipamentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.4.17) Executar intervenções físicas nos equipamentos de TI do datacenter a fim de instalar, configurar e atualizar: sistemas operacionais, firmwares, sistemas de gerenciamento remoto e demais sistemas dos equipamentos de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.4.18) Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas do console de gerenciamento dos servidores e/ou equipamentos. Executar, em caso de alarme, procedimento associado a cada item monitorado, conforme definido pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.4.19) Completa operacionalização, compreendendo planejamento, instalação, remoção, atualização, tuning, configuração e suporte de servidores e containers baseados em WINDOWS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.4.20) Completa operacionalização, compreendendo planejamento, criação, modificação, atualização ou remoção de compartilhamentos CIFS e NFS entre servidores WINDOWS e demais sistemas operacionais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.13.4.21) Administrar discos e volumes de armazenamento em servidores WINDOWS, envolvendo, adição, remoção, aumento, formatação, particionamento e remanejamento de arquivos, discos e volumes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.4.22) Integrar e efetuar a administração da integração entre ambientes de sistemas operacionais WINDOWS e aplicações desenvolvidas pelo CONTRATANTE ou por terceiros contratados por ela.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.13.4.23) Gerenciamento de usuários, grupos e permissões em servidores e containers baseados em WINDOWS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.13.4.24) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, atualização, troubleshooting, tuning, remoção e configuração de máquinas virtuais WINDOWS na plataforma de virtualização.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.13.4.25) Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, atualização, troubleshooting, tuning, remoção e configuração de containers WINDOWS na plataforma de orquestração de containers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.4.26) Implementar, executar, apoiar e aperfeiçoar as ações de monitoramento dos servidores, containers e aplicações baseadas em WINDOWS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.4.27) Administração do acesso de usuários e grupos de usuários a recursos de compartilhamento de dados, realizando as ações relacionadas nos controladores de domínio e servidores afins, revisando itens e criando documentação e relatórios relacionados ao tema.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.13.4.28) Administração de espaço em disco e cotas de usuários, grupos e pastas, revisando e criando documentação e relatórios e demais ações relacionadas ao tema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.13.4.29) Administração de filtros de conteúdo de arquivos em compartilhamentos de rede, revisando e criando documentação e relatórios e demais ações relacionadas ao tema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.13.4.30) Efetuar procedimentos de obliteração de dados em equipamentos e componentes de armazenamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.13.4.31) Implementar, configurar e manter clusters Windows baseados na funcionalidade de Failover Clustering para garantir que serviços permaneçam online em caso de falha de hardware.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.13.4.32) Instalar, configurar, atualizar e gerir servidores DFS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.4.33) Configurar e renovar certificados autoassinados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.13.4.34) Planejamento e execução de atividades que melhorem o desempenho dos servidores WINDOWS; planejamento e execução de ações que automatizem atividades relacionadas ao sistema operacional WINDOWS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.13.4.35) Administração da rede SAN, envolvendo: adicionar, remover e reconfigurar conexões lógicas entre equipamentos; verificar e restabelecer o funcionamento das conexões físicas; fazer backup de configurações da rede e dos switches; restaurar backup de configurações e dos switches; atualizar firmware de switches; atualizar a solução de gerência da rede; manter a rede funcional; avaliar e solucionar erros na rede e na gerência; analisar logs; integrar os elementos da rede à ferramenta de monitoramento; gerar relatórios. |
| 6.13.4.36) Executar atividades de backup diário, envolvendo: retirada e colocação de fitas backup em Tapes Library; movimentação de fitas de backup entre as instalações do CONTRATANTE; planejamento, implementação, execução, acompanhamento e verificação de rotinas de backup diário; execução e testes de restaurações de dados; instalação, remoção, atualização e configuração de agentes de backup; preparação e envio de relatórios de backup; demais atividades afins.                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.4.37) Administração, configuração, implantação, atualização e suporte ao ambiente de virtualização do CONTRATANTE, baseado atualmente em Vmware.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.4.38) Integrar e efetuar a administração da integração entre a plataforma RedHat Openshift e aplicações desenvolvidas pelo CONTRATANTE ou por terceiros contratados por ela.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.4.39) Administração de máquinas virtuais, envolvendo: criação, remoção, migração, replicação; alteração, configuração, atualização, tuning, troubleshooting, análise de logs e gerenciamento de recursos das máquinas virtuais; instalação e configuração de appliances virtuais e demais atividades afins.                                                                                                                                  |
| 6.13.4.40) Administração de Snapshots na plataforma de virtualização envolvendo: criação, remoção, configuração, consolidação e monitoramento de alertas de snapshots e demais atividades afins.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.4.41) Administração de Templates e Host Profiles na plataforma de virtualização, envolvendo: criação, remoção, configuração, monitoramento e gestão de Templates e Host Profiles e demais atividades afins.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.4.42) Administração de armazenamento na plataforma de virtualização, envolvendo: criação, remoção, expansão, configuração, monitoramento de alertas e análise de logs datastores; monitoramento da saúde do vSAN, rebalanceamento de componentes e gerenciamento de políticas de storage; demais atividades afins.                                                                                                                           |
| 6.13.4.43) Operação e Manutenção do Cluster Vmware, envolvendo: instalação, remoção, alteração, configuração, atualização, tuning, troubleshooting e análise de logs dos hosts que compõem os clusters; monitoramento dos recursos dos clusters; configuração e verificação da alta disponibilidade; gerenciamento de recursos computacionais e demais atividades afins.                                                                          |
| 6.13.4.44) Administração de Networking na plataforma de virtualização, envolvendo: criação, remoção e configuração de switches virtuais; conexão das máquinas virtuais aos switches virtuais; configuração das portas físicas dos servidores para conexão aos switches físicos; implementação e configuração básica do NSX e demais atividades afins.                                                                                             |
| 6.13.4.45) Administração da gerência da plataforma de virtualização, envolvendo: atividades de implementação, remoção, atualização, configuração, backup, tuning e troubleshooting; gerenciamento de recursos computacionais utilizados pela gerência; configuração de alta disponibilidade; integração de plugins homologados de terceiros com a plataforma de gerência; gerenciamento de usuários, roles, permissões e demais atividades afins. |
| 6.13.4.46) Administração da gerência de operações da plataforma de virtualização, envolvendo: atividades de implementação, remoção, atualização, configuração, backup, tuning e troubleshooting; gerenciamento de recursos computacionais utilizados; gerenciamento de usuários, permissões e demais atividades afins.                                                                                                                            |
| 6.13.4.47) Planejamento de Capacidade da plataforma de virtualização; aplicação de Hardening de Segurança para proteger a gerência e os hosts contra ameaças; elaboração de diagramas da rede virtual; inventário de máquinas virtuais; administração de replicação de máquinas virtuais; atualização de hardware virtual; instalação de pacotes de drivers, serviços e utilitários nas máquinas virtuais.                                        |
| 6.13.4.48) Planejamento e execução de atividades que melhorem o desempenho da solução de virtualização; planejamento e execução de ações que automatizem atividades relacionadas à plataforma de virtualização.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.13.4.49) Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios das atividades executadas e dos sistemas administrados ou supervisionados.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.4.50) Atuar preventivamente na mitigação de riscos operacionais e de segurança.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6.13.5) OSR005</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.13.5.1) Diagnosticar erro ou lentidão em banco de dados:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.13.5.1.1) Análise de métricas de performance (CPU, I/O, wait events).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.13.5.1.2) Análise de planos de execução.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.13.5.1.3) Identificação de gargalos estruturais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.5.1.4) Correlação com carga da aplicação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.13.5.1.5) Emissão de parecer técnico e recomendação de mitigação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.5.2) Análise e diagnóstico de problemas na aplicação referentes a Banco de Dados:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.13.5.2.1) Análise de erros retornados pelo SGBD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.13.5.2.2) Avaliação de impacto de queries na aplicação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.13.5.2.3) Identificação de bloqueios, deadlocks e contenção.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.13.5.2.4) Interface técnica com equipe de aplicações (sem alterar código).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.13.5.3) Execução de query, scripts ou comandos DML:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.5.3.1) Execução controlada de scripts DML.                                                                                                                  |
| 6.13.5.3.2) Validação prévia em ambiente autorizado.                                                                                                             |
| 6.13.5.3.3) Registro da execução e rastreabilidade.                                                                                                              |
| 6.13.5.3.4) Avaliação de impacto pós-execução.                                                                                                                   |
| 6.13.5.3.5) Geração de logs de execução.                                                                                                                         |
| 6.13.5.4) Alteração DDL em objetos não controlados por modelo:                                                                                                   |
| 6.13.5.4.1) Análise técnica da alteração solicitada.                                                                                                             |
| 6.13.5.4.2) Execução de comandos DDL.                                                                                                                            |
| 6.13.5.4.3) Garantia de integridade estrutural.                                                                                                                  |
| 6.13.5.4.4) Atualização de metadados técnicos.                                                                                                                   |
| 6.13.5.4.5) Geração de logs de execução.                                                                                                                         |
| 6.13.5.5) Criação ou manutenção de scripts e automações de banco de dados:                                                                                       |
| 6.13.5.5.1) Criação de scripts de manutenção.                                                                                                                    |
| 6.13.5.5.2) Automação de rotinas operacionais.                                                                                                                   |
| 6.13.5.5.3) Padronização de execuções recorrentes.                                                                                                               |
| 6.13.5.5.4) Validação técnica e documentação mínima.                                                                                                             |
| 6.13.5.6) Migração, cópia ou replicação de dados entre bases:                                                                                                    |
| 6.13.5.6.1) Planejamento técnico da migração.                                                                                                                    |
| 6.13.5.6.2) Execução assistida de cópia/replicação.                                                                                                              |
| 6.13.5.6.3) Validação de consistência.                                                                                                                           |
| 6.13.5.6.4) Apoio técnico à janela de mudança.                                                                                                                   |
| 6.13.5.7) Realização e restauração de backups sob demanda:                                                                                                       |
| 6.13.5.7.1) Execução de backup pontual.                                                                                                                          |
| 6.13.5.7.2) Restauração parcial ou total.                                                                                                                        |
| 6.13.5.7.3) Validação da restauração.                                                                                                                            |
| 6.13.5.7.4) Apoio a testes de contingência.                                                                                                                      |
| 6.13.5.8) Verificação de desempenho ou otimização de queries:                                                                                                    |
| 6.13.5.8.1) Análise de SQL de alto impacto.                                                                                                                      |
| 6.13.5.8.2) Recomendações de otimização.                                                                                                                         |
| 6.13.5.8.3) Ajustes de índices (quando aplicável).                                                                                                               |
| 6.13.5.8.4) Emissão de diagnóstico técnico.                                                                                                                      |
| 6.13.5.9) Criação de banco de dados, schema ou base departamental.                                                                                               |
| 6.13.5.9.1) Provisionamento técnico.                                                                                                                             |
| 6.13.5.9.2) Definição de parâmetros iniciais.                                                                                                                    |
| 6.13.5.9.3) Configuração de acessos.                                                                                                                             |
| 6.13.5.9.4) Registro técnico da criação.                                                                                                                         |
| 6.13.5.10) Exclusão ou arquivamento de bases ou schemas:                                                                                                         |
| 6.13.5.10.1) Avaliação de impacto.                                                                                                                               |
| 6.13.5.10.2) Execução controlada.                                                                                                                                |
| 6.13.5.10.3) Garantia de rastreabilidade.                                                                                                                        |
| 6.13.5.10.4) Apoio técnico ao processo de descomissionamento.                                                                                                    |
| <b>6.13.6) OSR006</b>                                                                                                                                            |
| <b>6.13.6.1) Sustentação e Gestão da Infraestrutura de Redes: Garantir a continuidade, estabilidade e integridade da infraestrutura física e lógica de rede.</b> |
| <b>6.13.6.1.1) Administração de Ativos e Topologia:</b>                                                                                                          |
| 6.13.6.1.1.1) Gerenciar a disponibilidade e confiabilidade dos ativos de rede (Core, Agregação e Borda).                                                         |
| 6.13.6.1.1.2) Manter a atualização contínua da topologia física e lógica das conexões internas e externas.                                                       |
| <b>6.13.6.1.2) Manutenção de 3º Nível e Cabeamento:</b>                                                                                                          |
| 6.13.6.1.2.1) Realizar instalação física de equipamentos Ethernet e SAN.                                                                                         |
| 6.13.6.1.2.2) Estruturar, instalar e identificar cabeamento metálico (UTP) e óptico.                                                                             |
| 6.13.6.1.2.3) Executar correções em configurações e reinicializações controladas de serviços mediante autorização e janelas de manutenção.                       |
| <b>6.13.6.1.3) Segurança e Conformidade de Hardware:</b>                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.6.1.3.1) Executar o procedimento de obliteração segura de dados em ativos descontinuados ou em processo de descarte.                                                                                                                                              |
| 6.13.6.1.3.2) Garantir a conformidade física dos equipamentos, incluindo o uso de protetores em portas vagas e correta fixação de módulos hot-swap.                                                                                                                    |
| <b>6.13.6.2) Observabilidade e Acompanhamento Operacional: Atuar proativamente na detecção de anomalias e na análise de desempenho do tráfego.</b>                                                                                                                     |
| <b>6.13.6.2.1) Acompanhamento Contínuo:</b>                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.13.6.2.1.1) Operar, durante a janela padrão de atendimento, a observabilidade ininterrupta de ativos, links de comunicação e servidores de suporte à rede.                                                                                                           |
| 6.13.6.2.1.2) Analisar logs e eventos em tempo real para antecipar riscos operacionais e degradações.                                                                                                                                                                  |
| <b>6.13.6.2.2) Análise de Fluxo e Desempenho:</b>                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.13.6.2.2.1) Monitorar o consumo de largura de banda e volumetria de tráfego para identificação de gargalos.                                                                                                                                                          |
| 6.13.6.2.2.2) Correlacionar dados de conectividade da plataforma de videoconferência (Zoom) com métricas de rede para diagnóstico de instabilidades.                                                                                                                   |
| <b>6.13.6.2.3) Gestão de Alertas:</b>                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.6.2.3.1) Comunicar anormalidades de forma estruturada via Sistema de Gestão de Serviços (ITSM) e planos de comunicação vigentes.                                                                                                                                  |
| <b>6.13.6.3) Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças: Restabelecer a normalidade dos serviços e interagir com terceiros para solução de falhas complexas.</b>                                                                                                       |
| <b>6.13.6.3.1) Tratamento de Falhas e Melhoria Contínua:</b>                                                                                                                                                                                                           |
| 6.13.6.3.1.1) Diagnosticar e sanar erros de conectividade, propondo correções definitivas e análise de causa raiz.                                                                                                                                                     |
| 6.13.6.3.1.2) Atuar em tickets de 3º nível com foco no cumprimento de níveis de serviço mínimos (Reativo e Proativo).                                                                                                                                                  |
| <b>6.13.6.3.2) Interface com Fornecedores e Operadoras:</b>                                                                                                                                                                                                            |
| 6.13.6.3.2.1) Mediar o suporte com fabricantes e operadoras de telecomunicações (abertura e acompanhamento de chamados externos).                                                                                                                                      |
| 6.13.6.3.2.2) Prestar apoio presencial (on-site) a técnicos de garantia e prestadores de serviço externos.                                                                                                                                                             |
| <b>6.13.6.3.3) Fluxo de Trabalho no Sistema de Gestão de Serviços (ITSM):</b>                                                                                                                                                                                          |
| 6.13.6.3.3.1) Registrar, classificar e atualizar o ciclo de vida de incidentes, requisições e mudanças.                                                                                                                                                                |
| 6.13.6.3.3.2) Realizar o desdobramento (split) de tickets complexos para assegurar a rastreabilidade das atividades.                                                                                                                                                   |
| <b>6.13.6.4) Administração da Plataforma de Networking (Ecossistema de Software): Manter as ferramentas de gestão e controle operacional plenamente funcionais e realizar atualizações de configurações conforme a evolução tecnológica do ambiente de networking.</b> |
| <b>6.13.6.4.1) Gestão do Stack Tecnológico:</b>                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.13.6.4.1.1) Logs e Eventos: Graylog.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.6.4.1.2) Tráfego e Desempenho: ManageEngine Netflow Analyzer.                                                                                                                                                                                                     |
| 6.13.6.4.1.3) Gerenciamento Unificado: Huawei eSight e Cisco DNA Center.                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.6.4.1.4) Rede Sem Fio: Cisco Catalyst 9800-CL.                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.13.6.4.1.5) Controle de SLA: Zabbix.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.6.4.1.6) Controle de Admissão (NAC): PacketFence.                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.6.4.1.7) <b>Plataforma de videoconferência Zoom Meetings.</b>                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6.13.6.4.2) Inteligência Operacional:</b>                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.13.6.4.2.1) Consolidar dados das plataformas para geração de relatórios técnicos e gerenciais de apoio à decisão pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                   |
| <b>6.13.6.5) Inspeção Física e Rondas de Integridade (Datacenter/Salas Técnicas): Zelar pelas condições ambientais e físicas que suportam os ativos de rede.</b>                                                                                                       |
| <b>6.13.6.5.1) Ronda de Hardware e Conectividade:</b>                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.13.6.5.1.1) Verificar o estado dos LEDs de status, alarmes sonoros e mensagens em painéis LCD.                                                                                                                                                                       |
| 6.13.6.5.1.2) Inspecionar o arrefecimento (ventoinhas) e a integridade física dos chassis.                                                                                                                                                                             |
| 6.13.6.5.1.3) Validar o raio de curvatura de fibras ópticas e a organização de patch cords em guias e dutos.                                                                                                                                                           |
| <b>6.13.6.5.2) Segurança Ambiental e Energética:</b>                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.13.6.5.2.1) Monitorar sinais de umidade, condensação ou odores de superaquecimento (ozônio/plástico).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.6.5.2.2) Verificar a redundância elétrica (circuito 1/circuito 2) e o assentamento firme dos cabos de força nas PDUs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.13.6.5.2.3) Auditar o fechamento de racks e o posicionamento de sensores de temperatura e fumaça.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6.13.6.6) Governança, Documentação e Gestão do Conhecimento:</b> Padronizar processos e garantir a memória técnica da operação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>6.13.6.6.1) Manutenção Documental:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.13.6.6.1.1) Elaborar e atualizar Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), Manuais Técnicos e a Base de Conhecimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.13.6.6.1.2) Garantir a completude e a correção gramatical de toda a documentação produzida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>6.13.6.6.2) Gestão de Configuração (BDGC):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.13.6.6.2.1) Manter a Base de Dados de Gestão da Configuração atualizada com as movimentações de ativos e mudanças de topologia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.13.6.6.2.2) Formalizar documentos de "Passagem de Serviço" (Handover) para assegurar a continuidade entre turnos de atividades presenciais no período das 6:00 às 13:59 e 14 às 22:00.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>6.14) Resultados esperados referentes a cada Ordem de Serviço</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>6.14.1) OSR001</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.14.1.1) A presente Ordem de Serviço não se limita ao suporte técnico, mas constitui uma garantia de continuidade do serviço público. Os resultados esperados estão fundamentados nos seguintes pilares:                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.14.1.1.1) <u>Garantia da Disponibilidade Jurisdicional (24x7x365):</u> Assegurar que o sistema eProc e as plataformas de suporte permaneçam operacionais ininterruptamente. O monitoramento contínuo visa eliminar o risco de paralisia processual, garantindo que o CONTRATANTE cumpra sua missão constitucional independentemente do horário ou dia da semana.                                                                                                                                      |
| 6.14.1.1.2) <u>Gestão Proativa e Mitigação de Riscos:</u> Superar o modelo de "reação a falhas". Espera-se que a CONTRATADA identifique instabilidades de forma antecipada, atuando preventivamente para que o impacto ao magistrado, ao servidor e ao cidadão seja nulo ou minimizado.                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.14.1.1.3) <u>Resiliência e Segurança Institucional:</u> Eliminar a vulnerabilidade de depender de conhecimentos isolados ou equipes reduzidas. A sustentação de 3º nível provê a robustez necessária para o enfrentamento de crises tecnológicas complexas, garantindo que a infraestrutura do Datacenter suporte o novo paradigma de teletrabalho e expediente ampliado.                                                                                                                             |
| 6.14.1.1.4) <u>Eficiência Operacional e Econômica:</u> Otimizar o uso dos recursos públicos ao realizar manutenções críticas em janelas de baixo impacto (madrugadas e finais de semana). Isso reduz riscos de indisponibilidade de sistemas durante o expediente forense e esforços imprevistos com correções emergenciais de última hora.                                                                                                                                                             |
| 6.14.1.1.5) <u>Transparência e Governança de Dados:</u> Fornecer indicadores precisos sobre a saúde da infraestrutura. A CONTRATADA deve atuar como um braço de inteligência, transformando alertas técnicos em relatórios de gestão que permitam ao CONTRATANTE tomar decisões baseadas em dados reais de desempenho.                                                                                                                                                                                  |
| 6.14.1.1.6) <u>Padronização e Conformidade Normativa:</u> Alinhamento estrito às Resoluções do TRF2 e do CNJ. A execução dos serviços deve seguir ritos e scripts pré-definidos, garantindo que a sustentação da TI seja auditável, segura e previsível, reduzindo a margem para erros operacionais.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>6.14.2) OSR002</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.14.2.1) A presente Ordem de Serviço visa elevar a maturidade da Governança de TI do CONTRATANTE, transicionando de um modelo de suporte meramente reativo para uma operação governada por indicadores de desempenho, controle rigoroso de ativos e mitigação proativa de riscos. Os benefícios esperados são:                                                                                                                                                                                         |
| 6.14.2.1.1) Unificação do Comando e Responsabilidade Técnica Centralizada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.14.2.1.1.1) Estabelecer um ponto central de coordenação que integra todas as frentes de sustentação (backup, redes, sistemas operacionais e monitoramento remoto). Esta gestão de alto nível elimina a fragmentação de esforços e garante que os times de cada Ordem de Serviço atuem de forma orquestrada. Para o CONTRATANTE, isso significa o fim do "vácuo de responsabilidade", assegurando que problemas complexos que envolvem múltiplas áreas sejam resolvidos com agilidade e comando único. |
| 6.14.2.1.2) Governança e Transparência na Gestão de Serviços (Sistema de Gestão de Serviços (ITSM))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.14.2.1.2.1) Transformar a ferramenta de tickets em um instrumento de auditoria e gestão estratégica. A administração do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM)) assegura o registro fidedigno e auditável de cada interação técnica, fornecendo ao CONTRATANTE dados precisos sobre o cumprimento de prazos e a qualidade do atendimento. Isso garante segurança jurídica na fiscalização do contrato e transparência no uso dos recursos públicos.                    |
| 6.14.2.1.3) Proteção e Controle do Patrimônio Tecnológico (BDGC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.14.2.1.3.1) Manter o inventário vivo e atualizado de todos os ativos de tecnologia (hardware e software) do CONTRATANTE. A gestão rigorosa do BDGC é vital para evitar o desperdício de recursos com duplicidades, permitir o planejamento preciso de novos investimentos e garantir que a infraestrutura real corresponda exatamente ao que está registrado nos ativos do CONTRATANTE.                                                                              |
| 6.14.2.1.4) Mitigação de Riscos Institucionais e Continuidade do Serviço Público                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.14.2.1.4.1) O gerenciamento presencial atua como uma barreira contra interrupções da atividade jurisdicional. Ao antecipar gargalos e garantir que os planos de recuperação de desastres sejam executados com precisão, esta liderança protege o CONTRATANTE contra indisponibilidades prolongadas. O resultado é a preservação da imagem do CONTRATANTE e a garantia de que o cidadão não terá seu acesso à justiça interrompido por falhas técnicas.               |
| 6.14.2.1.5) Inteligência Gerencial e Melhoria Contínua dos Processos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.14.2.1.5.1) Converter dados operacionais em relatórios executivos que subsidiam a tomada de decisão do CONTRATANTE. Mais do que gerir rotinas, este serviço deve identificar falhas recorrentes e propor soluções definitivas, elevando o padrão de qualidade dos serviços entregues a magistrados e servidores. O foco deixa de ser apenas "manter funcionando" para se tornar "evoluir com eficiência".                                                            |
| 6.14.2.1.6) Conformidade Normativa e Segurança Jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.14.2.1.6.1) Assegurar que toda a operação de TI esteja em estrita conformidade com as resoluções do CNJ, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as normas de segurança da informação. A presença de um coordenador técnico focado na legalidade oferece à autoridade máxima a tranquilidade de que a infraestrutura tecnológica respeita os marcos regulatórios vigentes, reduzindo o risco de sanções ou incidentes de segurança.                                |
| <b>6.14.3) OSR003</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.14.3.1) A presente Ordem de Serviço visa garantir a integridade, a soberania tecnológica e a modernização do ecossistema digital do CONTRATANTE. Os resultados esperados estão estruturados nos seguintes pilares:                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.14.3.1.1) Estabilidade e soberania com Tecnologia Linux: Garantir a sustentação de alto nível do Sistema Operacional Linux, que é o alicerce dos principais sistemas processuais do CONTRATANTE. Por ser uma plataforma robusta e de código aberto, sua correta administração assegura independência tecnológica e incremento de performance, permitindo que o CONTRATANTE processe grandes volumes de dados processuais com estabilidade superior e menores custos. |
| 6.14.3.1.2) Eficiência por meio da Virtualização e Containerização: Implantar e gerir arquiteturas que permitem a execução de múltiplos sistemas em um único servidor físico de forma isolada e segura. Esse resultado traduz-se em economia de recursos públicos (menos hardware para mais serviços) e agilidade na entrega de novos serviços digitais aos jurisdicionados.                                                                                           |
| 6.14.3.1.3) Salvaguarda e Blindagem de Dados (Gestão de Backup): Garantir a execução das rotinas de cópia de segurança e a custódia das mídias. Em caso de incidentes graves, como ataques cibernéticos, a correta gestão do backup assegura a restauração das informações, reduzindo os riscos de perda de processos e documentos institucionais.                                                                                                                     |
| 6.14.3.1.4) Continuidade Operacional com Cobertura Estendida (dias úteis das 6h às 22h (16x5)): A disponibilidade de especialistas em regime ampliado garante suporte desde o início do expediente matutino até o encerramento do turno noturno. Essa cobertura é vital para sustentar o peticionamento eletrônico, assegurando que falhas complexas no ambiente Linux sejam resolvidas sem interromper o fluxo de prazos processuais.                                 |
| 6.14.3.1.5) Segurança Cibernética e Conformidade: Aplicar atualizações de segurança e correções críticas de forma proativa. Como o Linux sustenta a infraestrutura de rede e segurança, uma gestão de 3º nível é essencial para minimizar os riscos de invasões.                                                                                                                                                                                                       |

6.14.3.1.6) Resiliência e Recuperação de Desastres: Garantir que o ambiente técnico tenha capacidade de resposta imediata a crises. A atuação presencial de profissionais especializados assegura que, diante de qualquer instabilidade, o CONTRATANTE tenha competência técnica para restabelecer os serviços no menor tempo possível, minimizando o risco de "infraestrutura de TIC paralisada".

#### **6.14.4) OSR004**

6.14.4.1) A presente Ordem de Serviço visa garantir a estabilidade e a evolução do ecossistema de produtividade e colaboração do CONTRATANTE. Os resultados esperados estão estruturados nos seguintes pilares:

6.14.4.1.1) Continuidade da Operação Administrativa (Ambiente Windows): Assegurar o pleno funcionamento das plataformas Microsoft Windows, que servem de base para as ferramentas de trabalho diário de magistrados e servidores do CONTRATANTE. A especialização em 3º nível garante que falhas no sistema operacional, no acesso a arquivos ou na identidade digital dos usuários sejam resolvidas com máxima celeridade, evitando a inatividade da força de trabalho.

6.14.4.1.2) Eficiência por meio da Virtualização e Containerização: Otimizar o uso do hardware disponível por meio da virtualização ou da orquestração de containers, permitindo que diversos serviços administrativos do CONTRATANTE coexistam de forma segura em menos equipamentos. Esse modelo apresenta maior escalabilidade para os serviços de TIC, reduz tempo de implementação, custos de hardware e consumo de energia.

6.14.4.1.3) Salvaguarda de Documentos e Segurança Institucional (Gestão de Backup): Garantir a custódia e a integridade das mídias de cópia de segurança. Este resultado permite a guarda e a restauração dos dados institucionais, minimizando impactos decorrentes de ataques cibernéticos ou falhas de hardware.

6.14.4.1.4) Suporte Especializado em Horário Ampliado (dias úteis das 6h às 22h (16x5)): A cobertura presencial de 16 horas nos dias úteis garante assistência técnica de alto nível desde o início do expediente matutino até o encerramento do turno noturno do CONTRATANTE. Essa extensão é fundamental para suportar o teletrabalho e assegurar que as atualizações críticas de segurança sejam aplicadas sem interromper o serviço durante o horário de maior produtividade.

6.14.4.1.5) Padronização e Governança Tecnológica: Estabelecer uma arquitetura de soluções homogênea nas plataformas Windows, reduzindo a complexidade técnica. A atuação de profissionais de 3º nível garante que as soluções adotadas estejam alinhadas às políticas de segurança e aos padrões de licenciamento, mitigando riscos de conformidade para o CONTRATANTE.

6.14.4.1.6) Resiliência e Recuperação de Serviços: Assegurar que o CONTRATANTE possua capacidade de resposta a incidentes complexos que afetem sua rede administrativa. A presença de profissionais de soluções Windows garante autonomia técnica para restabelecer esse ecossistema de produtividade no menor tempo possível, minimizando prejuízos operacionais.

#### **6.14.5) OSR005**

6.14.5.1) A presente Ordem de Serviço visa garantir que as aplicações e os bancos de dados do CONTRATANTE operem com o máximo desempenho e segurança, assegurando que o suporte tecnológico seja invisível para o usuário final por ser eficiente e constante. Os resultados esperados são:

6.14.5.1.1) Celeridade e desempenho dos Sistemas Processuais e Administrativos: Garantir que sistemas críticos, como o e-Proc e o SEI, operem sem lentidão. O monitoramento contínuo dos bancos de dados (como Oracle e MySQL) evita a degradação de desempenho que causa o "travamento" de telas e a demora na abertura de processos, assegurando a produtividade de magistrados e servidores.

6.14.5.1.2) Continuidade da Prestação Jurisdicional em Horário Ampliado (16x5): A cobertura presencial de 16 horas garante que, desde o início do expediente matutino até o encerramento do turno noturno, os sistemas administrativos e judiciais estejam disponíveis. Isso é vital para o suporte ao peticionamento eletrônico e para garantir que o CONTRATANTE não sofra interrupções em seus prazos processuais.

6.14.5.1.3) Gestão Proativa de Eventos e Prevenção de Falhas: Atuar na análise constante de registros internos (logs) e no comportamento dos servidores para identificar e corrigir potenciais erros antes que eles se tornem quedas de sistema. O objetivo é substituir o modelo de "consertar o que quebrou" por um modelo de "garantir que não pare".

6.14.5.1.4) Escalabilidade e Disponibilidade sob Demanda: Monitorar em tempo real a quantidade de usuários e o tempo de resposta das transações. Esse resultado assegura que o sistema tenha capacidade de processamento suficiente mesmo em períodos de alta demanda (como encerramento de prazos ou picos de acesso no SEI), solicitando expansão de recursos de forma planejada.

6.14.5.1.5) Integridade e Saúde dos Dados Institucionais: Realizar a manutenção rigorosa dos Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados (SGBD). Este serviço garante que as informações contidas nos processos e documentos administrativos não sejam corrompidas e que o acesso a essas bases seja imediato, mantendo a confiabilidade das decisões armazenadas digitalmente.

6.14.5.1.6) Segurança e Auditoria dos Sistemas: Monitorar o acesso às bases de dados para garantir que a manipulação das informações pelo CONTRATANTE ocorra de forma segura e rastreável, em plena conformidade com a LGPD e as normas de governança do Poder Judiciário.

#### **6.14.6) OSR006**

6.14.6.1) A presente Ordem de Serviço visa garantir a estabilidade da rede de dados do CONTRATANTE, assegurando que a conectividade entre magistrados, servidores e cidadãos seja ininterrupta, segura e de alto desempenho. Os resultados esperados são:

6.14.6.1.1) Garantia da Disponibilidade da Infraestrutura de Comunicação: Assegurar que a infraestrutura de rede (conectividade física e lógica) permaneça operacional. Este serviço é o alicerce de todos os demais sistemas; sua eficiência garante, por exemplo, que o eProc, o SEI e as sessões de julgamento por videoconferência (Zoom) funcionem sem interrupções ou lentidões.

6.14.6.1.2) Gestão Proativa e Prevenção de Gargalos (Observabilidade): Utilizar ferramentas de inteligência operacional para antecipar falhas. O monitoramento em tempo real do fluxo de dados permite identificar e sanar "congestionamentos" digitais antes que eles afetem a produtividade do CONTRATANTE, garantindo que a largura de banda seja priorizada para as atividades judiciais críticas.

6.14.6.1.3) Continuidade Operacional em Regime Ampliado (16x5): A cobertura presencial das 06:00 às 22:00, estruturada em turnos com passagem formal de serviço (handover), garante suporte técnico especializado desde o início do expediente matutino até o encerramento das atividades noturnas. Isso assegura que qualquer incidente de conectividade seja resolvido de imediato, protegendo o peticionamento eletrônico e o cumprimento de prazos processuais.

6.14.6.1.4) Segurança Física e Proteção do Patrimônio (Datacenter): Realizar rondas técnicas constantes para garantir a saúde dos equipamentos (arrefecimento, energia e organização). Esse zelo preventivo mitiga riscos de desastres físicos, como curtos-circuitos ou superaquecimentos, que poderiam causar danos irreversíveis ao hardware e à disponibilidade de dados do CONTRATANTE.

6.14.6.1.5) Governança de Ativos e Memória Técnica: Manter a documentação da rede (topologia) e o inventário de ativos (BDGC) rigorosamente atualizados. Este resultado garante a transparência administrativa e a continuidade do conhecimento, permitindo que o CONTRATANTE tenha total controle sobre sua infraestrutura e segurança jurídica sobre as mudanças realizadas no ambiente.

6.14.6.1.6) Interface Especializada com Terceiros e Operadoras: Atuar como braço técnico do CONTRATANTE na mediação com operadoras de telecomunicações e fabricantes. A gestão especializada de chamados externos acelera a solução de problemas complexos de internet e links de dados, transferindo a responsabilidade do acompanhamento burocrático para a CONTRATADA.

6.14.6.1.7) Segurança da Informação e Blindagem de Acessos: Gerir o controle de admissão à rede (NAC) e realizar a destruição segura de dados em equipamentos descontinuados. Esse rigor protege o CONTRATANTE contra acessos não autorizados e vazamentos de informações, em estrita observância à LGPD e às normas de governança do Poder Judiciário.

#### **6.15) Isenções de responsabilidade**

6.15.1) Não será imputada à CONTRATADA responsabilidade, aplicação de glosa, penalidade ou sanção administrativa pelo descumprimento de níveis de serviço ou por indisponibilidades verificadas na execução contratual quando decorrentes de fatos alheios ao seu âmbito de atuação, assim entendidos aqueles não abrangidos pelo objeto contratado ou que não possam ser razoavelmente evitados ou mitigados pela CONTRATADA.

6.15.2) Enquadram-se, entre tais hipóteses, falhas ou interrupções no fornecimento de energia elétrica, indisponibilidades de serviços de telecomunicações ou enlaces de dados, defeitos de hardware ou software sem cobertura de garantia ou suporte sob responsabilidade do CONTRATANTE, intervenções, manutenções ou erros operacionais praticados pelo CONTRATANTE ou por terceiros por ela autorizados, bem como a ausência, limitação ou revogação de acessos físicos ou lógicos, e as situações caracterizadas como caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação aplicável.

6.15.3) Igualmente, não serão computados para fins de apuração de níveis de serviço os impactos decorrentes de ações ou omissões do CONTRATANTE ou de terceiros não vinculados ao presente contrato, a suspensão justificada de prazos em razão de dependência de atuação de outras equipes, a ocupação do profissional alocado em atividade de igual ou maior prioridade, bem como as situações em que a CONTRATADA, desprovida de privilégios administrativos necessários, restrinja-se à comunicação tempestiva da ocorrência à equipe competente do CONTRATANTE, desde que devidamente registrada nos sistemas formais de gestão adotados.

#### 7) ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

7.1) A tabela abaixo apresenta os custos para a equipe estimada com base na Planilha de Pesquisa de Mercado constante do processo administrativo 0015761-61.2025.4.02.8000 (1710263).

| Item                                                                                                                    | Quantidade (B) | Unidade | Preço Médio Unitário (R\$) | Preço Total (R\$)        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|----------------------------|--------------------------|
| 1/G1                                                                                                                    | 60             | mês     | R\$ 72.922,61              | R\$ 4.375.356,75         |
| 2/G1                                                                                                                    | 60             | mês     | R\$ 49.999,92              | R\$ 2.969.994,90         |
| 3/G1                                                                                                                    | 60             | mês     | R\$ 39.924,81              | R\$ 2.395.488,45         |
| 4/G1                                                                                                                    | 60             | mês     | R\$ 39.924,81              | R\$ 2.395.488,45         |
| 5/G1                                                                                                                    | 60             | mês     | R\$ 42.314,01              | R\$ 2.538.840,30         |
| 6/G1                                                                                                                    | 60             | mês     | R\$ 28.757,00              | R\$ 1.725.420,00         |
| <b>Valor Total:</b>                                                                                                     |                |         |                            | <b>R\$ 16.400.588,85</b> |
| <b>Observação: valores obtidos a partir de cotação junto às empresas Wyntech, THS Tecnologia, Decatron e Stefanini.</b> |                |         |                            |                          |

#### 8) DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

8.1) O presente documento foi elaborado em harmonia com a Resolução CNJ nº 468/2022, alterada pela [Resolução CNJ nº 616/2025](#), e em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da contratação.

8.2) A contratação de prestação de serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura de TIC, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, prorrogáveis até o limite de 120 meses se justifica:

8.2.1) em razão da vigência do Contrato nº TRF2-CON-2021/00058 (Processo Administrativo nº 0000718-84.2025.4.02.8000), cujo objeto é a “Contratação de serviço de operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, no Município do Rio de Janeiro” que findará em 8 de outubro de 2026;

8.2.2) em razão da extensão da vigência do contrato TRF2-CON-2021/00058 através de sucessivos aditamentos até completar os 5 anos permitido pela lei 8666/93. Neste período, as indisponibilidades dos serviços de TIC foram reduzidas em função do apoio dos terceirizados, demonstrando a essencialidade deste contrato para garantir bons níveis dos serviços de TIC;

8.2.3) em razão da criticidade dos sistemas de TIC operados e mantidos pelo CONTRATANTE e pelos seus requisitos de disponibilidade para o adequado funcionamento das atividades jurisdicionais do Poder Judiciário da 2ª Região;

8.2.4) em razão da força de trabalho de TIC da própria da instituição não ser suficiente para absorver o crescente aumento de serviços de TIC e de dados gerados por estes. Soma-se a esse cenário, a contínua redução do quadro de servidores de TIC por aposentadoria, a rotatividade dos novos servidores em função de salários maiores em outras esferas da administração; a não reposição imediata e/ou proporcional dos servidores aposentados ou exonerados a pedido. Diante disso, a contratação em tela se apresenta como indispensável para viabilizar a sustentação da infraestrutura necessária ao adequado funcionamento dos serviços de TIC e a evolução do parque tecnológico;

8.2.5) em razão da necessidade de sustentação de toda a infraestrutura (hardware, software e tecnologias de comunicação e de armazenamento de dados) necessária ao funcionamento dos Sistemas de TIC do CONTRATANTE.

8.3) A contratação ora pretendida encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI 2024-2026, aprovado pelo TRF2-OFI-2024/02843) e contribui com o CONTRATANTE no cumprimento.

9) DA APROVAÇÃO DO ETP E ASSINATURA

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 94 de 2022, o Estudo Técnico Preliminar (SEI 1499779) será aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da área de TIC.

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria DG/TRF2 nº 423, de 26 de agosto de 2025 (SEI 1205963) modificada pela Portaria DG/TRF2 nº 103, de 02 de março de 2026 (SEI 1629876).

| PAPEL                                                                  | NOME                                  | MATR. | SETOR                            |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------|----------------------------------|
| Integrante Requisitante (titular):                                     | Rogério Meceni                        | 12078 | TRF2/DG/STI/SITI                 |
| Integrante Requisitante (suplente):                                    | Roberto de Siqueira Barreto Junior    | 11737 | TRF2/DG/STI/SITI/COOITI          |
| Integrante Técnico (titular da área de infraestrutura básica):         | Fabio Miranda de Oliveira             | 11254 | TRF2/DG/STI/SITI/COOITI/SEINFB   |
| Integrante Técnico (suplente da área de infraestrutura básica):        | Gelson Guedes Rodrigues               | 12562 | TRF2/DG/STI/SITI/COOITI/SEINFB   |
| Integrante Técnico (titular da área de administração da produção):     | Paulo Marcos Magalhães Lima           | 12076 | TRF2/DG/STI/SITI/COOITI/SEPROD   |
| Integrante Técnico (suplente da área de administração da produção):    | Almiro Rocha da Silva                 | 12016 | TRF2/DG/STI/SITI/COOITI/SEPROD   |
| Integrante Técnico (titular da área de comunicação de rede de dados):  | Diego Lopes Gomes                     | 12081 | TRF2/DG/STI/SITI/COREDADA/SECODS |
| Integrante Técnico (suplente da área de comunicação de rede de dados): | Flavio da Silva Santos                | 12082 | TRF2/DG/STI/SITI/COREDADA/SECODS |
| Integrante Técnico (suplente da área de comunicação de rede de dados): | Carlyle Duarte de Souza               | 12017 | TRF2/DG/STI/SITI/COREDADA/SECODS |
| Integrante Técnico (titular da área de banco de dados):                | Flávia de Oliveira Garcia Trierweiler | 11434 | TRF2/DG/STI/SITI/COABDA/SEGDA    |
| Integrante Técnico (suplente área de banco de dados):                  | Marcelo Matheus de Souza Lima Nunes   | 11640 | TRF2/DG/STI/SITI/COABDA/SEGDA    |
| Integrante Técnico (titular da área de aplicações):                    | Alexandre Magno Drumond Nascimento    | 11676 | TRF2/DG/STI/SITI/COABDA/SEGSAP   |
| Integrante Técnico (suplente área de aplicações):                      | Jadson Gomes da Silva                 | 12525 | TRF2/DG/STI/SITI/COABDA/SEGSAP   |
| Integrante Técnico (titular da área de infra do eProc):                | Fabrizio Lima Rocha                   | 16054 | TRF2/DG/STI/SITI/COABDA/SEINEP   |
| Integrante Técnico (suplente área de infra do eProc):                  | Helder Vitor Gonçalves Lacerda        | 12020 | TRF2/DG/STI/SITI/COABDA/SEINEP   |
| Integrante Administrativo (titular):                                   | Patricia Soares Trannin               | 11550 | TRF2/DG/SAT/SEASAT               |
| Integrante Administrativo (suplente):                                  | Luiz Manuel de Sousa Gonçalves        | 11575 | TRF2/DG/SAT/SEATAD               |



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO MECENI, Diretor de Subsecretaria**, em 18/06/2026, às 14:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FABRIZIO LIMA ROCHA, Supervisor**, em 18/06/2026, às 14:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO MARCOS MAGALHÃES LIMA, Supervisor**, em 18/06/2026, às 15:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FABIO MIRANDA DE OLIVEIRA, Supervisor**, em 18/06/2026, às 15:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE MAGNO DRUMOND NASCIMENTO, Supervisor**, em 18/06/2026, às 15:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIA DE OLIVEIRA GARCIA TRIERWEILER, Supervisor**, em 18/06/2026, às 16:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DIEGO LOPES GOMES, Supervisor**, em 18/06/2026, às 17:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA SOARES TRANNIN, Supervisor**, em 18/06/2026, às 18:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1847026** e o código CRC **ECA0CE6E**.