PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

MCTI - TERMO DE REFERÊNCIA TRF2 1959706

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Serviços especializados Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º nível, sem dedicação exclusiva de mão-de-obra, relacionados ao gerenciamento e à sustentação da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

1.2. São partes integrantes deste Termo de Referência:

1.2.1. Anexo I-A – Modelos de Ordens de Serviço (OS) com o detalhamento das atividades, qualificação técnica do perfil profissional/time, documentos entregues e indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite da glosa.

1.2.2. Anexo I-B – Catálogo de Serviços de TIC.

1.2.3. Anexo I-C – Ambiente Computacional do CONTRATANTE.

1.2.4 Anexo I-D – Termo de Confidencialidade da Informação.

1.2.5 Anexo I-E – Termo de Responsabilidade.

1.2.6 Anexo I-F – Formulário de dados cadastrais.

1.2.7 Anexo I-G – Modelo de Termo de Vistoria.

1.2.8 Anexo I-H - Modelo de Termo de Confidencialidade para Vistoria Técnica.

1.2.9. Anexo I-I – Estudo Técnico contendo os requisitos da contratação.

2. DO MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS DISCRIMINADOS

2.1. A LICITANTE deverá apresentar proposta de preços conforme modelo constante a seguir, contendo discriminação detalhada dos serviços ofertados contendo valor unitário e total, em moeda nacional brasileira, em algarismo e por extenso. A LICITANTE deverá indicar em sua proposta comercial se os profissionais alocados na prestação de serviços apresentarão vínculo civil ou vínculo trabalhista e, no caso de uso de profissionais com vínculo civil, como será feita a alocação desses profissionais na prestação de serviços para fins de aferição das exigências do item 1.3.5.2 do Anexo I-I deste Termo de Referência podendo a equipe técnica solicitar esclarecimentos adicionais por meio de diligências.

2.2. Na cotação de preços deverão estar inclusos todos os itens de custo e despesas, tais como materiais, serviços, transportes, embalagens, seguro, mão-de-obra, salários dos profissionais, impostos, encargos sociais, encargos tributários, taxas, fretes e as demais despesas que incidam direta ou indiretamente sobre os produtos, mesmo que não estejam relacionadas na proposta.

Item	Discriminação	Qtde.	Unid.	Preço Unit (R$)	Preço Total(R$)
1/G1	Descrição: **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** Descrição complementar: **Serviços de monitoramento remoto e sustentação da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC em regime de 24 (horas) x 7 (dias), 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.** Código SIASG: **27014**	**60**	**mês**		
2/G1	Descrição: **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** Descrição complementar: **Serviços presenciais de gerenciamento operacional das equipes de sustentação de Infraestrutura do Datacenter, em regime de 8 (oito) horas por dia x 5 (cinco) dias por semana.** Código SIASG: **27014**	**60**	**mês**		

3/G1	Descrição: **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** Descrição complementar: **Serviços presenciais em <u>arquitetura de soluções e plataformas de Sistema Operacional Linux, virtualização e conteinerização Linux e atividades operacionais de gestão de mídias de backup</u>, em regime de 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana.** Código SIASG: **27014**	**60**	**mês**		
4/G1	Descrição: **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** Descrição complementar: **Serviços presenciais em <u>arquitetura de soluções e plataformas Microsoft Windows e virtualização e conteinerização Microsoft Windows e atividades operacionais de gestão de mídias de backup</u>, em regime de 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana.** Código SIASG: **27014**	**60**	**mês**		
5/G1	Descrição: **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** Descrição complementar: **Serviços presenciais de <u>aplicações e banco de dados</u>, em regime de 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana.** Código SIASG CATSER: **27014**	**60**	**mês**		
6/G1	Descrição: **Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** Descrição complementar: **Serviços presenciais especializados de sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º nível relacionados à <u>conectividade e comunicação e sustentação da Plataforma de Networking (suíte de sistemas em uso pela infraestrutura de rede)</u>, em regime de 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana.** Código SIASG CATSER: **27014**	**60**	**mês**		

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO
3.1. Conforme item 6 do Anexo I-I deste Termo de Referência.
4. DA JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO
4.1. Conforme item D da introdução, itens 1.1.2, 1.1.3 e 1.4 (Objetivos Técnicos) do Anexo I-I deste Termo de Referência.
5. DOS RESULTADOS / BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS
5.1. Conforme item 6.14 (Resultados esperados referentes a cada Ordem de Serviço) do Anexo I-I deste Termo de Referência.
6. DO ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA JF
6.1. A presente contratação está alinhada com as iniciativas previstas no Plano Estratégico da Justiça Federal - PEJF 2021/2026 - e no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI-JF 2021/2026, mais precisamente em consonância com o Macro desafio "Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados" e o objetivo estratégico de "Aperfeiçoar e Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal".
7. DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO
7.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda SEI 1168231 e os estudos preliminares constantes do processo administrativo 0015761-61.2025.4.02.8000.
8. DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS
8.1. Conforme item 2 (Estimativa da Demanda – Quantidade de bens e serviços) do Anexo I-I deste Termo de Referência.
9. DO LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS E ANÁLISE DE MERCADO DE TIC
9.1. Conforme item 3 (Análise das Soluções Possíveis), 4 (Registro de soluções consideradas inviáveis) e 5 (Análise comparativa de custos (TCO) das soluções técnica e funcionalmente viáveis) do Anexo I-I deste Termo de Referência.
10. DA JUSTIFICATIVA DA ALTERNATIVA ESCOLHIDA
10.1. Conforme subitem 5.1 do item 5 (Análise comparativa de custos (TCO) das soluções técnica e funcionalmente viáveis) do Anexo I-I deste Termo de Referência.
11. DA NATUREZA DO OBJETO

11.1. Constata-se que a necessidade da prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência renova-se de forma periódica, a cada exercício, o que conduz ao enquadramento do objeto como prestação de serviços de natureza continuada.

12. DO PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

12.1. Conforme item 1.5 do Anexo I-I deste Termo de Referência.

13. DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

13.1. Verifica-se que os serviços pretendidos são oferecidos por diversos fornecedores no mercado de TIC, e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, sugere-se como melhor opção a utilização da modalidade "Pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "Menor Preço".

14. DO IMPACTO AMBIENTAL DECORRENTE DA CONTRATAÇÃO

14.1. Por se tratar da contratação de serviço de suporte à infraestrutura de informática a presente contratação não provocará impacto ambiental.

15. DA CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

15.1. Conformidade com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de Licitações e Contratos.

15.2 Alinhamento à 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.

15.3 Conformidade com a portaria DG/TRF2 nº 423, de 26 de agosto de 2025 que instituiu a Equipe de Planejamento da Contratação.

15.4 A CONTRATADA deverá atuar em conformidade com a 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);

15.5 Alinhamento com a IN SGD/ME nº 94/2022 e com o Guia de Boas Práticas de Contratações de TI-JF.

15.6 Alinhamento à Resolução CNJ Nº 468, de 15 de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

16. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

16.1. A LICITANTE deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço (OS).

16.1.1. A LICITANTE deverá apresentar, no mínimo, 1 (um) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a LICITANTE prestado ou estar prestando, por um período mínimo de 3 (três) anos, serviços de sustentação de infraestrutura abrangendo virtualização, plataformas Windows, plataforma Linux, redes e banco de dados.

16.2. Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, 1 (um) ano do início de sua execução.

16.3 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

16.4 Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

16.5 Os atestados deverão mencionar atividades de prestação de serviços de sustentação em Infraestrutura de TIC, bem como atividades desempenhadas abrangendo virtualização, plataformas Windows, plataforma Linux, redes e banco de dados.

16.6 Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

16.7 Declaração de que a LICITANTE possui ou instalará escritório na região metropolitana do Rio de Janeiro, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir do início da vigência do contrato.

16.7.1. A inclusão da exigência contida no item 16.7 fundamenta-se, primordialmente, no Princípio da Proporcionalidade e na busca pela Eficiência Administrativa (Art. 37, caput, da CF/88). Considerando que o objeto contratual envolve a sustentação de infraestrutura em ambientes críticos e sensíveis, como os datacenters RJ e ES e os sistemas institucionais do Poder Judiciário da 2ª Região, a existência de uma base operacional na Região Metropolitana do Rio de Janeiro é medida adequada para garantir a pronta resposta a incidentes que demandem coordenação imediata, ainda que o escopo não preveja a substituição física de componentes de hardware.

16.7.2. Sob a óptica da proporcionalidade em sentido estrito, a cláusula equilibra o ônus imposto à CONTRATADA com o risco operacional do CONTRATANTE. A exigência descrita no item 21.1.1 do Termo de Referência de um preposto com poderes de decisão e presença física obrigatória nas instalações do CONTRATANTE no Centro do Rio de Janeiro, em regime diário das 11 às 19 horas, demanda uma estrutura de apoio logístico e administrativo que suporte suas atividades. Um escritório local da CONTRATADA serve como ponto de convergência para a gestão de pessoal e para o alinhamento estratégico célere com os gestores do contrato, mitigando riscos de descontinuidade técnica em sistemas que suportam serviços essenciais do CONTRATANTE.

16.7.3. Ademais, a redação do item 16.7 resguarda a ampla competitividade e a isonomia do certame ao não exigir a disponibilidade imediata do imóvel como condição de habilitação. Ao permitir que a LICITANTE apresente apenas uma declaração de compromisso, postergando a comprovação da instalação para até 60 (sessenta) dias após o início da vigência contratual, o Edital adere estritamente à jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (Súmula 272). Tal medida assegura que LICITANTES de qualquer localidade do país participem da disputa em igualdade de condições, transferindo o investimento estrutural apenas àquela que efetivamente sagrar-se vencedora e necessitar iniciar a execução dos serviços.
16.7.4. Por fim, a sensibilidade dos dados e a natureza das atividades presenciais no Centro do Rio de Janeiro justificam a necessidade de proximidade geográfica como fator de segurança institucional. A presença física da CONTRATADA na região metropolitana atua como uma salvaguarda operacional para reuniões de emergência, auditorias de processo e supervisão direta das equipes, elementos indispensáveis para a fiscalização eficiente de um contrato de sustentação de infraestrutura de alta complexidade.
16.8 Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos exigida no item 16.1.1, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos.
16.9. Caso o órgão público ou empresa privada emissor do atestado emita um documento padrão em formato que não evidencie as informações exigidas nos subitens do item 16.1.1, será admitida a juntada de documentos adicionais como, por exemplo, o contrato ou outros documentos idôneos, para fins de complementação e atendimento de tais exigências.
16.10. o CONTRATANTE poderá realizar as diligências necessárias, solicitando documentos ou realizando visitas, na sede ou na filial da LICITANTE, em entidade pública ou privada, com o objetivo de comprovar a veracidade das informações apresentadas pela LICITANTE.
16.11 Justificativa das exigências da qualificação técnica
16.11.1 Considerando que o Datacenter localizado na sede do TRF2 hospeda serviços de TIC para todos os órgãos da Justiça Federal da 2ª Região e que a contratação da sustentação de infraestrutura, objeto deste Edital, irá interagir diretamente na operação, configuração, manutenção e atualização destes serviços, faz-se necessária a exigência de qualificação técnica a fim de buscar empresas tecnicamente aptas a desempenhar as atividades elencadas. Assim sendo, em última análise, as exigências de qualificação tem o papel de garantir a prestação dos serviços de TIC com níveis de segurança, disponibilidade e performance esperado pelos jurisdicionados, afastando empresas desqualificadas, que não só podem comprometer os serviços de TIC disponibilizados ao público, como também colocar em risco a segurança dos dados institucionais.
16.11.2 As exigências de qualificação técnica aqui presentes se encontram alinhadas aos itens constantes do Anexo VII-A da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017 da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (SEGES/MPDG), que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
17. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
17.1. Conforme item 1 do Anexo I-I.
18. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DE ENTREGA
18.1. Conforme cronograma contido no item 19 e prazos descritos nas Ordens de Serviço.
19. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO
19.1. A tabela abaixo sintetiza as etapas de execução desta contratação. Os prazos de cada etapa têm como marco inicial a conclusão da etapa imediatamente anterior:

Etapa	Descrição	Prazo
01	Assinatura do Contrato	D
02	Contato para planejamento do início dos trabalhos.	D+5
03	Reunião de alinhamento de expectativas.	D+10
04	Cumprimento das atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos, dos equipamentos e materiais, conforme item 1.3.17.1 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	D+15
05	Entrega e/ou envio do Anexo I-D - Termo de Confidencialidade da Informação, preenchido e assinado pelo representante legal da CONTRATADA.	D+15
06	Entrega e/ou envio do Anexo I-E - Termo de Responsabilidade, preenchido e assinado por cada profissional da CONTRATADA e pelo representante da CONTRATADA.	No início da execução contratual: D+15 Após: Até a data de início das atividades laborais do profissional no CONTRATANTE.
07	Entrega e/ou envio do Anexo I-F - Formulário de dados cadastrais, preenchido e assinado por cada profissional da CONTRATADA e pelo representante da CONTRATADA.	No início da execução contratual: D+5 Após: Até 72h antes da data de início das atividades laborais do profissional no CONTRATANTE
08	Início do período hábil para a abertura de OS, conforme item 1.3.17.1.1 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	D+16
09	Indicar o preposto, conforme item 21.1.1.	D+19
10	Disponibilizar os profissionais para a execução do objeto, conforme item 1.3.17.2 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	D+20
11	Envio do **Relatório Gerencial Mensal** (item 6.9 do Anexo I-I deste Termo de Referência)	Até o 3º dia útil do mês seguinte à prestação do serviço.

20. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

20.1. Constituem deveres e responsabilidades do CONTRATANTE, além daqueles previstos no Contrato:

20.1.1. Designar formalmente o Gestor do Contrato e os Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução dos serviços.

20.1.2. Formalizar o encaminhamento da Ordem de Serviço, observados os critérios e procedimentos definidos no Termo de Referência.

20.1.3. Receber e atestar o objeto entregue pela CONTRATADA, desde que em conformidade com a proposta aceita e com base nas inspeções e verificações realizadas.

20.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas, regulamentares e contratuais cabíveis, quando configuradas as hipóteses previstas.

20.1.5. Disponibilizar os recursos técnicos necessários à adequada execução dos serviços pela CONTRATADA, quando estes forem realizados nas dependências do CONTRATANTE, conforme disposto no Edital.

20.1.6. Exercer fiscalização contínua e sistemática da execução dos serviços, registrando as ocorrências relacionadas ao objeto contratado e adotando as providências necessárias à correção de eventuais irregularidades.

20.1.7. Notificar formalmente a CONTRATADA acerca de quaisquer não conformidades ou problemas identificados na execução dos serviços, a fim de viabilizar a adoção das medidas corretivas pertinentes.

20.1.8. Autorizar o acesso dos profissionais previamente indicados pela CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação, quando necessário à execução dos serviços.

20.1.9. Permitir o acesso remoto dos profissionais da CONTRATADA aos ambientes tecnológicos do CONTRATANTE, quando a prestação dos serviços assim o exigir.

20.1.10. Informar previamente à CONTRATADA, quaisquer alterações relevantes na plataforma de tecnologia da informação, nos processos de trabalho ou nas atividades correlatas que possam impactar a execução contratual.

20.1.11. Prestar ao representante técnico da CONTRATADA todas as informações e os esclarecimentos necessários ao adequado desempenho dos serviços, sempre que solicitados.

20.1.12. Abster-se de praticar atos que configurem ingerência indevida na gestão administrativa, técnica ou operacional da CONTRATADA.

20.1.13. Fiscalizar a execução do contrato de modo a assegurar sua plena conformidade com as disposições do Edital de licitação e com os termos da proposta vencedora.

20.1.14. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada ao fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

20.1.15. Definir, quando aplicável, parâmetros mínimos de produtividade ou de capacidade de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, fundamentados em estudos e pesquisas de mercado.

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1. São deveres e responsabilidades da CONTRATADA, adicionalmente àqueles previstos em Contrato:

21.1.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo descrito no item 19 do Termo de Referência, para a atuação presencial nas instalações do CONTRATANTE no período das 11 às 19 horas, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato. Cabe ressaltar que, havendo a intenção da CONTRATADA de utilizar um dos profissionais alocados na presente contratação para a função de preposto somente será admitido que tal função seja exercida pelo perfil profissional da Ordem de Serviço R002 descrita no Anexo I-A.

21.1.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

21.1.3. Responder pelas perdas, extravios e danos causados por seus profissionais à CONTRATANTE ou a terceiros, ainda que involuntariamente, às instalações dos prédios, máquinas, equipamentos e demais bens do CONTRATANTE, durante a execução dos serviços, substituindo-os por outros com características equivalentes, em prazo que lhe será expressamente informado pelo CONTRATANTE.

21.1.4. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

21.1.5. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

21.1.6. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

21.1.7. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecidos pela 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).

21.1.8. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE.

21.1.9. Não fazer uso das informações prestadas pelo CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

21.1.10. Encaminhar à CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver substituição de funcionários, relação nominal completa dos profissionais que atuarão junto à CONTRATANTE, indicando o RG, CPF, a área de atuação e os documentos comprobatórios exigidos na qualificação profissional previstos neste Termo de Referência.

21.1.11. Corrigir, sem custos adicionais, os defeitos ou as imperfeições dos serviços executados, durante a vigência do contrato.

21.1.12. Garantir a execução dos serviços, sem interrupção, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o CONTRATANTE, quaisquer recursos que se façam necessários.

21.1.13. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam aderentes à Política de Segurança da Informação em TI do CONTRATANTE e demais normas de conduta e de uso das instalações e equipamentos estabelecidos.

21.1.14. Administrar, coordenar e avaliar os profissionais alocados aos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo todo e qualquer valor rescisório, além de todas as taxas que gravem seu ramo de atuação.

21.1.15. Adequar e manter o nível de prestação dos serviços em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica ou processos de trabalho, tão logo seja comunicada pelo CONTRATANTE.

21.1.16. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE.

21.1.17. Elaborar, quando solicitada, relatórios gerenciais dos serviços demandados, contendo o detalhamento dos serviços executados e em andamento, bem como todas as informações necessárias ao acompanhamento e à avaliação da execução dos serviços.

21.1.18. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE.

21.1.19. Considerar que os serviços poderão ser executados durante o período noturno, bem como nos finais de semana e feriados, conforme janela padrão do time responsável pelo atendimento estabelecida nas Ordens de Serviço do Anexo I-A.

21.1.20. Adotar os seguintes procedimentos, para os casos de desligamento ou de dispensa, dos profissionais alocados:

21.1.20.1. Comunicar oficial e imediatamente à CONTRATANTE os dados dos funcionários desligados/dispensados, solicitando o descredenciamento aos ambientes, sistemas, soluções e bloqueio/remoção dos usuários utilizados para acesso aos mesmos;

21.1.20.2. Recolher os tokens e quaisquer outros meios de acesso físico e lógico, devolvendo-os imediatamente à CONTRATANTE quando um profissional não mais fizer parte da prestação do serviço.

21.1.21. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

21.1.22. Prover os recursos materiais e humanos necessários à execução dos serviços objeto do contrato, responsabilizando-se por todas as despesas e encargos, de qualquer natureza, exceto quando se tratar de atividades expressamente atribuídas à CONTRATANTE, segundo a lei ou contrato.

21.1.23. A Contratada deverá apresentar formulário de identificação e dados pessoais/sociais, conforme Anexo I-F, preenchido e assinado individualmente por todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços, incluindo substitutos e preposto, nos moldes previstos pela equipe de Segurança da Informação do Contratante, no prazo de 05 (cinco) dias, a contar do 1º dia útil subsequente à data da assinatura do Contrato pelo Contratante, e sempre que houver apresentação de novos funcionários, ou ainda mediante solicitação do Contratante. O referido formulário não configura requisito para habilitação de empresas e não isenta a Contratada da responsabilidade pela escolha e seleção de empregados idôneos, respeitando as diretrizes contratuais estabelecidas pelo Contratante.

21.1.24. Reportar incidentes de segurança relevantes em seu ambiente computacional, decorrentes de ameaças e ataques cibernéticos que possam acarretar risco ou dano à CONTRATANTE.

21.1.25. Possuir gerentes técnicos disponíveis para gerenciar situações excepcionais que requeiram sua atuação fora das janelas regulares de prestação do serviço.

21.1.26. Zelar pela disponibilidade do ambiente de TIC do CONTRATANTE.

21.1.27. Em caso de perda ou danos a equipamento cedido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, esta deverá indenizar integralmente o valor do equipamento, ou providenciar a reposição de equipamento, do mesmo fabricante, idêntico em todas suas características técnicas e físicas, ao que foi cedido.

21.1.28. Observar os perfis profissionais mínimos exigidos em cada Ordem de Serviço, além da base salarial dos profissionais previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.

21.1.29. Fornecer crachá de identificação funcional de uso obrigatório nas instalações do CONTRATANTE pelos profissionais da CONTRATADA.

22. DOS PAPÉIS A SEREM DESEMPENHADOS PELOS PRINCIPAIS ATORES DO ÓRGÃO E DA EMPRESA ENVOLVIDOS NA CONTRATAÇÃO

22.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;

22.2. Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos funcionais da solução;

22.3. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;

22.4. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;

22.5. Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

23. DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO DOS BENS E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

23.1. Os serviços serão demandados e executados mediante abertura de Ordem de Serviço e detalhados no Anexo I-A – Modelos de Ordens de Serviço (OS), com o detalhamento das atividades, qualificação técnica do perfil profissional/time, documentos entregues e indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite da glosa.

23.2 Os resultados esperados, os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE, assim como os padrões de qualidade, os níveis mínimos de serviço e as qualificações exigidas para execução das Ordens de Serviço serão entendidos como de conhecimento da CONTRATADA, previamente ao início da execução de cada OS, a quem compete cumprir as atividades solicitadas dentro dos padrões esperados.

23.3. As comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

24. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)

24.1. A CONTRATADA deverá atender aos Indicadores de Níveis de Serviços descritos no item 6.8 (Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite relacionados às Ordens de Serviços) do Anexo I-I deste Termo de Referência.

25. DA APLICAÇÃO DE GLOSAS

25.1. Conforme percentuais de glosa descritos no item 6.8 (Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite relacionados às Ordens de Serviços) do Anexo I-I deste Termo de Referência.

26. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

26.1. A comunicação entre o representante do CONTRATANTE e à CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico e outras especificadas no Edital.

27. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO DO OBJETO

27.1. Em conformidade com o artigo 140 da Lei n.º 14.133/2021 e com a IN SGD/ME 94/2022, de 23/12/2022, o objeto do presente Contrato será recebido da seguinte forma:

27.1.1. Provisoriamente – Pelo Fiscal Técnico, mediante o registro de recebimento do documento fiscal no Portal do SIGEO, após a entrega do objeto, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificidades do Pregão;

27.1.2. Definitivamente – Pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal Requisitante, mediante termo detalhado, que comprove o atendimento das exigências contratuais, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, salvo motivo justificado, e após verificado e comprovado o adimplemento de todas as obrigações contratuais.

27.1.2.1. O atesto será lavrado na mesma data do "recebimento definitivo", compreendendo a execução do objeto da contratação, a regularidade do faturamento e o cumprimento das demais obrigações contratualmente previstas.

27.1.3. Na emissão dos Termos de Recebimento deverão ser observados, no que couber, os requisitos estabelecidos na IN SGD/ME 94/2022, de 23/12/2022, e no Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI-JF.

27.1.4. Se, após o recebimento provisório, for constatado que o serviço está em desacordo com as especificações ou com a proposta, após a notificação da Contratada, será interrompido o prazo de recebimento definitivo e suspenso o prazo de pagamento até que seja sanada a situação.

27.2. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com as especificações do Edital e seus anexos.

27.3. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a obrigação da CONTRATADA em reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação do CONTRATANTE, o objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

27.4. O aceite/aprovação do(s) serviço(s) pelo CONTRATANTE não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vícios de qualidade do(s) serviço(s) ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se ao CONTRATANTE as faculdades previstas no artigo 18 da Lei nº 8.078/1990.

28. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

28.1. O envio do Relatório Gerencial Mensal definido no item 6.9 do Anexo I-I deste Termo de Referência **e sua respectiva aprovação pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE deve anteceder, obrigatoriamente, a emissão do faturamento mensal pela CONTRATADA**, uma vez que este relatório, além de conter o resumo das atividades contratadas e executadas, permitirá a avaliação do cumprimento dos indicadores de níveis de serviço e das glosas a serem eventualmente aplicadas.

28.2. As condições de pagamento encontram-se detalhadas no item relacionado do Edital.

29. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

29.1. O CONTRATANTE nomeará os responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do Contrato, na forma do que estabelece a Instrução Normativa SGD/ME n° 94/2022, os quais exercerão como representantes da Administração, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato.

29.2. Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:

29.2.1. Verificar a conformidade da execução contratual com as normas específicas e se os procedimentos são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços.

29.2.2. Ordenar à CONTRATADA que corrija, refaça ou reconstrua as partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações.

29.2.3. Acompanhar e aprovar os serviços executados.

29.3. A ação da fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais e legais.

29.4. A CONTRATADA se submeterá à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE, quanto à execução dos serviços prestando todos os esclarecimentos solicitados.

29.5. As irregularidades detectadas pela fiscalização do CONTRATANTE serão comunicadas por escrito à CONTRATADA, para sua pronta correção ou adequação.

30. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

30.1. Conforme item 1.3.19 do Anexo I-I deste Termo de Referência.

31. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS DOS PRODUTOS GERADOS POR OCASIÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

31.1. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, o direito autoral e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

32. DA QUALIFICAÇÃO OU FORMAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO

32.1. Conforme item 6.10 (Qualificação técnica do perfil profissional/time das Ordens de Serviços) do Anexo I-I deste Termo de Referência.

33. DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

33.1. Conforme Edital.

34. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA GARANTIA DE BENS E/OU SERVIÇOS

34.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

34.1.1. A CONTRATADA deverá manter, ao longo do contrato, a capacidade técnica e o atendimento aos pré-requisitos de qualificação técnica.

34.1.2. Os componentes da infraestrutura suportada deverão ser mantidos atualizados, conforme políticas do CONTRATANTE e operacionais durante toda a prestação do serviço.

34.1.3. Durante o período de garantia, os defeitos que porventura sejam identificados farão parte de uma Ordem de Serviço de Garantia e não gerarão ônus para o CONTRATANTE.

35. DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

35.1. 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.

35.2. Em atendimento ao disposto no inciso I do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, apresentam-se, a seguir, os fundamentos que demonstram a maior vantajosidade econômica da contratação plurianual pelo prazo inicial de 5 (cinco) anos:

35.2.1. Os contratos firmados para a prestação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação apresentam, de forma recorrente, duração final equivalente a 5 (cinco) anos, evidenciando um padrão consolidado para esse tipo de contratação. A tabela a seguir relaciona os contratos mais recentes celebrados com esse objeto.

Contrato	Processo Administrativo	CONTRATADA	Início da Vigência	Fim da Vigência
TRF2-CON-2021/00058	0000718-84.2025.4.02.8000	CITY CONNECT SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA EIRELI	08/10/2021	08/10/2026
TRF2-CON-2021/00010	0000594-04.2025.4.02.8000	STEFANINI CONSULTORIA ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.	10/02/2021	10/02/2026
Contrato 61/2018	TRF2-EOF-2017/00139	PONTOBIT SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS EPP	14/09/2018	16/12/2019
Contrato 63/2015	0004488-85.2025.4.02.8000	SOLUTIS TECNOLOGIA LTDA	17/11/2015	17/02/2021
Contrato 79/2012	TRF2-EOF-2012/00293	PONTOBIT SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS EPP	14/11/2012	14/09/2018

(*) Contrato 61/2018 não foi renovado em função de reiterados inadimplementos por parte da CONTRATADA.

35.2.2. O prazo de vigência inicial de 5 (cinco) anos para a presente contratação foi definido com fundamento na análise do histórico de contratações anteriores de natureza equivalente, bem como nos princípios que regem as contratações públicas, em especial a economicidade, a eficiência e o planejamento, nos termos da Lei nº 14.133/2021. Tal definição ampara-se nos entendimentos a seguir.

35.2.2.1. O referido lapso temporal revela-se o mais adequado para a obtenção de uma relação custo-benefício mais vantajosa para a Administração Pública.

35.2.2.2. O histórico desse tipo de contratação demonstra que a adoção de prazos de vigência inferiores resulta, de forma recorrente, em renovações sucessivas, evidenciando que a fixação de um prazo inicial compatível com a duração histórica desses contratos — 5 (cinco) anos — não compromete o caráter competitivo do certame e atende de forma mais eficiente ao princípio da economicidade, previsto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021. Tal constatação decorre da tendência à manutenção do contrato com a prestadora inicialmente selecionada até o limite máximo de renovações legalmente admitidas.

35.2.3. As conclusões consignadas no item 35.2.2 decorrem das razões a seguir elencadas:

35.2.3.1. A estipulação de uma vigência inicial de 5 (cinco) anos amplia o valor global potencial da contratação, tornando-a mais atrativa ao mercado fornecedor, o que tende a estimular maior competitividade no certame e a ampliar a probabilidade de obtenção de propostas mais vantajosas, em consonância com o entendimento consolidado do Tribunal de Contas da União acerca da ampliação da atratividade econômica como fator de incremento da competição.

35.2.3.2. Um prazo de vigência mais dilatado confere às LICITANTES maior previsibilidade contratual, reduzindo riscos e incertezas inerentes à contratação. Essa condição possibilita a diluição dos custos fixos — notadamente aqueles relacionados à implantação dos serviços — ao longo de um período mais extenso, favorecendo a apresentação de preços mensais mais competitivos. Em contrapartida, prazos reduzidos limitam a eficiência dessa diluição, onerando o custo unitário do serviço.

35.2.3.3. A adoção de prazos de vigência inferiores expõe o CONTRATANTE a maior risco de descontinuidade contratual, em razão de eventual desistência por parte da CONTRATADA, o que pode impor a instauração de novo procedimento licitatório em prazo aproximado de 6 (seis) meses. Tal cenário acarreta sobrecarga administrativa, aumento de custos indiretos e risco à continuidade da prestação do serviço, em desacordo com os princípios do planejamento e da eficiência administrativa.

35.2.3.4. A experiência contratual pretérita demonstra que contratos de mesma natureza, quando firmados com prazos inferiores a 5 (cinco) anos, foram sucessivamente renovados, sem redução do valor global contratado, sem diminuição dos custos administrativos e sem melhoria significativa das propostas obtidas, justamente em razão da limitação do horizonte contratual inicialmente estabelecido.

35.2.3.5. O contrato mais recente de mesma natureza (TRF2-CON-2021/00058), firmado em 31/05/2023 sob a égide da Lei nº 8.666/1993, não se beneficiou da inovação introduzida pela Lei nº 14.133/2021, que passou a admitir expressamente contratos com vigência de até 5 (cinco) anos, conforme disposto em seu art. 106. Ainda assim, referido ajuste já se encontra renovado até 08/10/2026, evidenciando o caráter plurianual recorrente desse tipo de contratação.

35.2.3.6. A ampliação do prazo de vigência contratual contribui de forma direta para a redução do Custo Global Mensal da contratação, entendido como a soma do valor pago à CONTRATADA com os custos administrativos suportados pelo CONTRATANTE para a gestão do contrato. Quanto maior o período de vigência, menor a necessidade de renovações contratuais, reduzindo-se, por consequência, despesas administrativas associadas, tais como publicações oficiais, pesquisas de preços e horas técnicas e jurídicas destinadas à instrução processual. Esses custos passam, assim, a ser diluídos por período mais longo, resultando em menor custo global mensal.

35.2.3.7. À vista dos elementos apresentados, constata-se que, em contratações de prestação continuada dessa natureza, o cenário mais recorrente é a manutenção contratual por períodos iguais ou superiores a 5 (cinco) anos.

35.2.3.7.1. Observa-se, ainda, que a não renovação contratual, nesse contexto, ocorre, geralmente, apenas em hipóteses de inadimplemento contratual ou de desistência expressa da CONTRATADA.

35.2.3.8. Diante do exposto, a fixação de uma vigência inicial de 5 (cinco) anos configura-se como a formalização de uma prática já consolidada nesse tipo de contratação e visa permitir que o CONTRATANTE maximize o uso de seu poder de compra, em conformidade com os princípios da Lei nº 14.133/2021 e com a jurisprudência do TCU, de modo a alcançar propostas mais vantajosas do que aquelas obtidas em cenários de vigência reduzida.

36. DAS ESTIMATIVAS DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

36.1. O custo estimado será o indicado na planilha anexa ao Edital.

37. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

37.1. As despesas decorrentes da contratação dos serviços, objeto deste Pregão, correrão à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, conforme especificado abaixo:

Itens	Fonte Pagadora	Programa de Trabalho	Natureza da Despesa	Classificação da Despesa
1/G1	TRF2	AI (Ações de Informática)	Corrente	3.3.90.40.11 - Suporte a Usuários de TIC
2/G1	TRF2	AI (Ações de Informática)	Corrente	3.3.90.40.11 - Suporte a Usuários de TIC
3/G1	TRF2	AI (Ações de Informática)	Corrente	3.3.90.40.11 - Suporte a Usuários de TIC
4/G1	TRF2	AI (Ações de Informática)	Corrente	3.3.90.40.11 - Suporte a Usuários de TIC
5/G1	TRF2	AI (Ações de Informática)	Corrente	3.3.90.40.11 - Suporte a Usuários de TIC
6/G1	TRF2	AI (Ações de Informática)	Corrente	3.3.90.40.11 - Suporte a Usuários de TIC

38. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES E DA ENTREGA DO ANEXO I-D

38.1. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CONTRATANTE.

38.2. São vedadas a divulgação, a reprodução ou a utilização de quaisquer informações, a qualquer título, exceto quando previamente autorizadas.

38.3. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES.

38.3.1. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

38.4. A CONTRATADA deverá entregar e/ou enviar para o gestor ou integrante da equipe de fiscalização, o Anexo I-D – Termo de Confidencialidade da Informação, devidamente preenchido e assinado pelo representante legal da CONTRATADA na data respectiva estipulada no cronograma.

38.4.1 A não entrega e/ou envio do Anexo I-D devidamente preenchido e assinado pelo representante legal da CONTRATADA impedirá o início da prestação dos serviços.

39. DA ENTREGA DOS ANEXOS I-E e I-F

39.1. A CONTRATADA deverá entregar e/ou enviar para o gestor ou integrante da equipe de fiscalização, o Anexo I-E – Termo de Responsabilidade, na data respectiva estipulada no cronograma. Deverá ser enviado um Termo de Responsabilidade para cada profissional designado para atuar nesta contratação. Todos os Termos de Responsabilidade deverão estar devidamente preenchidos e assinados por cada profissional e pelo representante da CONTRATADA.

39.1.1. A não entrega e/ou envio do Anexo I-E devidamente preenchido e assinado pelo representante da CONTRATADA e pelo seu profissional, impedirá o início da atuação deste profissional junto ao CONTRATANTE.

39.1.2. Tais informações são solicitadas com base na seguinte fundamentação legal:

39.1.2.1. O tratamento de dados pessoais dos profissionais alocados pela CONTRATADA, necessários à execução deste objeto, fundamenta-se no Art. 7º, incisos II e V, da Lei nº 13.709/2018 Redação dada pela Lei nº 13.853, de 08 de julho de 2019 (LGPD). A coleta e o processamento das informações cadastrais — compreendendo os dados descritos no Anexo I-F são indispensáveis para o cumprimento de obrigações contratuais e para a garantia da Segurança da Informação e Controle de Acesso em ambientes de alta criticidade.

39.1.2.2. Dada a natureza da prestação de serviços, que envolve a sustentação de infraestrutura em ambientes sensíveis como os Datacenters (RJ e ES) e o acesso a sistemas institucionais do Poder Judiciário da 2ª Região, a identificação precisa de todos os agentes é medida de segurança obrigatória. Tal exigência visa mitigar riscos operacionais e garantir a rastreabilidade de acessos físicos e lógicos, tanto nas atividades presenciais realizadas nas instalações do CONTRATANTE no Centro do Rio de Janeiro quanto nas atividades remotas, assegurando que apenas pessoal devidamente homologado pelo Controlador (CONTRATANTE) transite em áreas restritas ou manipule ativos de rede.

39.1.2.3. A CONTRATADA deverá apresentar o formulário de dados cadastrais no início da execução ou sempre que houver substituição de pessoal, garantindo que o preposto indicado possua plenos poderes de decisão para representar a CONTRATADA em dias úteis, das 11 às 19 horas. O prazo de retenção dos referidos dados pelo Controlador observará a vigência contratual de 5 (cinco) anos, podendo ser estendido para além deste período apenas nas hipóteses previstas no Art. 16 da LGPD, especificamente para fins de auditoria, cumprimento de obrigações legais ou exercício regular de direitos em âmbito judicial ou administrativo.

39.2. A CONTRATADA deverá entregar e/ou enviar para o gestor ou integrante da equipe de fiscalização, o Anexo I-F – Formulário de Dados Cadastrais, na data respectiva estipulada no cronograma. Deverá ser enviado um Formulário para cada profissional designado para atuar nesta contratação. Todos os Formulários deverão estar devidamente preenchidos e assinados por cada profissional e pelo representante da CONTRATADA.

39.2.1. A não entrega e/ou envio do Anexo I-F devidamente preenchido e assinado pelo representante da CONTRATADA e pelo seu profissional, impedirá o início da atuação deste profissional junto ao CONTRATANTE.

40. VISTORIA TÉCNICA

40.1. A realização de vistoria técnica constitui faculdade das LICITANTES, não configurando condição de habilitação ou requisito para participação no certame. As LICITANTES poderão, a seu critério, realizar vistoria técnica presencial no ambiente físico e computacional do Data Center do CONTRATANTE.

40.2. A ausência de realização da vistoria técnica não poderá ser alegada pela LICITANTE como fundamento para o desconhecimento das condições de execução do objeto, nem utilizada para eximir-se do cumprimento das obrigações assumidas em sua proposta, tampouco para pleitear quaisquer acréscimos de preços ou alterações contratuais decorrentes da execução do objeto licitado.

40.3. A vistoria técnica tem por finalidade propiciar às LICITANTES o conhecimento das condições necessárias à execução dos serviços, compreendendo o escopo do objeto, o local de execução, a área destinada à alocação dos profissionais da CONTRATADA e a infraestrutura envolvida, conforme estabelecido neste Edital e em seus anexos.

40.4. O agendamento da vistoria técnica deverá ser solicitado mediante comunicação prévia, por meio de mensagem eletrônica encaminhada ao Pregoeiro, no endereço cpl@trf2.jus.br, com cópia para a equipe técnica do CONTRATANTE no endereço siti@trf2.jus.br (ou outro que venha a ser oportunamente indicado), no intervalo entre o dia útil seguinte à publicação do Edital e até 7 (sete) dias úteis antes da data fixada para a abertura do certame. no horário compreendido entre 14h e 17h.

40.5. A solicitação de agendamento somente será considerada válida se instruída com o Termo de Confidencialidade para Vistoria Técnica (Anexo I-I), devidamente preenchido e assinado, acompanhado de cópia do documento de identificação do representante da LICITANTE signatário do referido Termo, contendo os números de CPF e RG.

40.6. Serão desconsideradas as solicitações de agendamento encaminhadas intempestivamente, desacompanhadas da documentação exigida ou que apresentem o Termo de Confidencialidade com rasuras, incompleto ou em desconformidade com o modelo constante do Anexo I-I.

40.7. Recomenda-se a utilização dos mecanismos de confirmação de envio e leitura ao encaminhamento da mensagem eletrônica de solicitação de agendamento da vistoria técnica, em razão da eventual atuação de filtros anti-spam.

40.8. Na hipótese de ausência de confirmação de recebimento da mensagem eletrônica no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a LICITANTE deverá entrar em contato com a equipe técnica do CONTRATANTE por meio dos telefones (21) 2282-8549 ou (21) 2282-8078.

40.9. A vistoria técnica, quando realizada, será considerada suficiente para que a LICITANTE obtenha pleno conhecimento das condições necessárias à execução dos serviços.

40.10. A vistoria técnica será realizada de forma presencial, em data previamente agendada, no horário compreendido entre 14h e 17h.

40.11. No dia e horário agendados, o representante da LICITANTE, devidamente identificado, deverá comparecer à Rua Acre, nº 80, sala 705, Centro, Rio de Janeiro/RJ, ocasião em que será emitido o respectivo Termo de Vistoria.

41. APROVAÇÃO E ASSINATURA

41.1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência ou Projeto Básico é assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

41.2. 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):	Rogerio 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 redes):	Diego Lopes Gomes	12081	TRF2/DG/STI/SITI/COREDA/SECODS
Integrante Técnico (suplente da área de redes):	Flavio da Silva Santos	12082	TRF2/DG/STI/SITI/COREDA/SECODS
Integrante Técnico (suplente da área de redes):	Carlyle Duarte de Souza	12017	TRF2/DG/STI/SITI/COREDA/SECODS
Integrante Técnico (titular da área de banco de dados):	Flávia de Oliveira Garcia Trierweiler	11434	TRF2/DG/STI/SITI/COABDA/SEGDAD
Integrante Técnico (suplente área de banco de dados):	Marcelo Matheus de Souza Lima Nunes	11640	TRF2/DG/STI/SITI/COABDA/SEGDAD
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

ANEXO I-A – MODELO DE ORDENS DE SERVIÇOS

ORDEM DE SERVIÇO R001

Processo SEI:			
Contrato:		**Data de início:**	
Contratada:		**Data de fim:**	
Serviço	Serviços remotos de 3º nível de monitoramento remoto e sustentação da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC, em regime 24 (horas) x 7 (dias), 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.		
Resultados esperados	Conforme item 6.14.1. do Anexo I-I deste Termo de Referência.		
Perfil Técnico Profissional:	Analista de suporte computacional (ASUPCOMP-01) / CBO de referência: 2124-20		
Janela Padrão:	24 horas por dia e 365 dias por ano.		
Capacidade de atendimento mínima:	Conforme 1.3.22.8.1 do Anexo I-I deste Termo de Referência, residualmente restrito às atividades de atuação exclusivamente remota.		
Custo total da OS (R$)			

Atividades
Conforme item 6.13.1.1. do Anexo I-I deste Termo de Referência.
Qualificação técnica do perfil profissional/time
Conforme item 6.10.1 Anexo I-I deste Termo de Referência.
Documentos entregues
Conforme item 6.9.1 do Anexo I-I deste Termo de Referência.
Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite
Conforme item 6.8.1.1 do Anexo I-I deste Termo de Referência.
CONTRATANTE (Gestor do Contrato)
Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (Preposto)
Preposto (assinatura)

ORDEM DE SERVIÇO R002

Processo SEI:			
Contrato:		**Data de início:**	
Contratada:		**Data de fim:**	

Serviço	Serviços presenciais de gerenciamento operacional das equipes de sustentação de Infraestrutura do Datacenter, sustentação da ferramenta ITSM e administração do BDGC, em regime 8 (oito) horas por dia x 5 (cinco) dias por semana.
Resultados esperados	Conforme item 6.14.2 do Anexo I-I deste Termo de Referência.
Perfil Técnico Profissional:	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (GERINF) - CBO de referência: 1425-5 e 1425-15
Janela Padrão:	8 horas por dia e 5 dias por semana, em dias úteis.
Capacidade de atendimento mínima:	A execução dos serviços deverá garantir capacidade operacional para atendimento presencial simultâneo de, no mínimo, 01 (uma) demanda. Em razão da impossibilidade física de atendimento concomitante em locais distintos por um único recurso, eventuais tickets excedentes serão submetidos a enfileiramento e cronograma de priorização, observando-se os Níveis de Serviço (SLA) de início de atendimento. Esta dinâmica operacional visa balizar a proposta comercial da CONTRATADA e não caracteriza, sob hipótese alguma, dedicação exclusiva de mão de obra ou pagamento por disponibilidade de posto.
Custo total da OS (R$)	
Atividades	
Conforme item 6.13.1.2. do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Qualificação técnica do perfil profissional/time	
Conforme item 6.10.2 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Documentos entregues	
Conforme item 6.9.2 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite	
Conforme item 6.8.1.2 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
CONTRATANTE (Gestor do Contrato)	
Gestor do Contrato (assinatura)	
CONTRATADA (Preposto)	
Preposto (assinatura)	

ORDEM DE SERVIÇO R003			
Processo SEI:			
Contrato:		**Data de início:**	
Contratada:		**Data de fim:**	
Serviço	Serviços presenciais de 3º nível em arquitetura de soluções e plataformas de Sistema Operacional Linux, virtualização e conteinerização Linux e atividades operacionais de gestão de mídias de backup, em regime 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana.		
Resultados esperados	Conforme item 6.14.3. do Anexo I-I deste Termo de Referência.		
Perfil Técnico Profissional:	Administrador de Sistemas Operacionais (ASO-02) - CBO de referência: 2123-15		
Janela Padrão:	16 horas por dia e 5 dias por semana (6:00 às 22:00), 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.		
Capacidade operacional mínima	A execução dos serviços deverá garantir capacidade operacional para atendimento presencial simultâneo de, no mínimo, 01 (uma) demanda. Em razão da impossibilidade física de atendimento concomitante em locais distintos por um único recurso, eventuais tickets excedentes serão submetidos a enfileiramento e cronograma de priorização, observando-se os Níveis de Serviço (SLA) de início de atendimento. Esta dinâmica operacional visa balizar a proposta comercial da CONTRATADA e não caracteriza, sob hipótese alguma, dedicação exclusiva de mão de obra ou pagamento por disponibilidade de posto.		
Custo total da OS (R$)			
Atividades			
Conforme item 6.13.1.3. do Anexo I-I deste Termo de Referência.			
Qualificação técnica do perfil profissional/time			
Conforme item 6.10.3 do Anexo I-I deste Termo de Referência.			
Documentos entregues			
Conforme item 6.9.3 do Anexo I-I deste Termo de Referência.			
Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite			
Conforme item 6.8.1.3 do Anexo I-I deste Termo de Referência.			
CONTRATANTE (Gestor do Contrato)			
Gestor do Contrato (assinatura)			
CONTRATADA (Preposto)			
Preposto (assinatura)			

ORDEM DE SERVIÇO R004			
Processo SEI:			
Contrato:		**Data de início:**	
Contratada:		**Data de fim:**	

Serviço	Serviços presenciais em arquitetura de soluções e plataformas Microsoft Windows e virtualização e conteinerização Microsoft Windows e atividades operacionais de gestão de mídias de backup, em regime 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana.
Resultados esperados	Conforme item 6.14.4. do Anexo I-I deste Termo de Referência.
Perfil Técnico Profissional:	Administrador de Sistemas Operacionais (ASO-02) - CBO de referência: 2123-15
Janela Padrão:	16 horas por dia e 5 dias por semana (6:00 às 22:00), 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.
Capacidade operacional mínima:	A execução dos serviços deverá garantir capacidade operacional para atendimento presencial simultâneo de, no mínimo, 01 (uma) demanda. Em razão da impossibilidade física de atendimento concomitante em locais distintos por um único recurso, eventuais tickets excedentes serão submetidos a enfileiramento e cronograma de priorização, observando-se os Níveis de Serviço (SLA) de início de atendimento. Esta dinâmica operacional visa balizar a proposta comercial da CONTRATADA e não caracteriza, sob hipótese alguma, dedicação exclusiva de mão de obra ou pagamento por disponibilidade de posto.
Custo total da OS (R$)	
Atividades	
Conforme item 6.13.1.4. do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Qualificação técnica do perfil profissional/time	
Conforme item 6.10.4 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Documentos entregues	
Conforme item 6.9.4 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite	
Conforme item 6.8.1.4 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
CONTRATANTE (Gestor do Contrato)	
Gestor do Contrato (assinatura)	
CONTRATADA (Preposto)	
Preposto (assinatura)	

ORDEM DE SERVIÇO R005			
Processo SEI:			
Contrato:		**Data de início:**	
Contratada:		**Data de fim:**	
Serviço	Serviços presenciais de aplicações e banco de dados, em regime 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana.		
Resultados esperados	Conforme item 6.14.5. do Anexo I-I deste Termo de Referência.		
Perfil Técnico Profissional:	Administrador de Banco de Dados Pleno (ABD-02) - CBO de referência: 2123-05		
Janela Padrão:	16 horas por dia e 5 dias por semana (6:00 às 22:00), 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.		
Capacidade operacional mínima:	A execução dos serviços deverá garantir capacidade operacional para atendimento presencial simultâneo de, no mínimo, 01 (uma) demanda. Em razão da impossibilidade física de atendimento concomitante em locais distintos por um único recurso, eventuais tickets excedentes serão submetidos a enfileiramento e cronograma de priorização, observando-se os Níveis de Serviço (SLA) de início de atendimento. Esta dinâmica operacional visa balizar a proposta comercial da CONTRATADA e não caracteriza, sob hipótese alguma, dedicação exclusiva de mão de obra ou pagamento por disponibilidade de posto.		
Custo total da OS (R$)			
Atividades			
Conforme item 6.13.1.5. do Anexo I-I deste Termo de Referência.			
Qualificação técnica do profissional/time			
Conforme item 6.10.5 do Anexo I-I deste Termo de Referência.			
Documentos entregues			
Conforme item 6.9.5 do Anexo I-I deste Termo de Referência.			
Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite			
Conforme item 6.8.1.5 do Anexo I-I deste Termo de Referência.			
CONTRATANTE (Gestor do Contrato)			
Gestor do Contrato (assinatura)			
CONTRATADA (Preposto)			
Preposto (assinatura)			

ORDEM DE SERVIÇO R006			
Processo SEI:			
Contrato:		**Data de início:**	
Contratada:		**Data de fim:**	

Serviço	Serviços presenciais especializados de sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º nível relacionados à conectividade e comunicação e sustentação da Plataforma de Networking (suíte de sistemas em uso pela infraestrutura de rede), em regime 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana.
Resultados esperados	Conforme item 6.14.6. do Anexo I-I deste Termo de Referência.
Perfil Técnico Profissional:	Analista de redes e de comunicação de dados (ARED-01) - CBO de referência: 2124-10, 2123-10
Janela Padrão:	16 horas por dia e 5 dias por semana (6:00 às 22:00), 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.
Capacidade operacional mínima:	A execução dos serviços deverá garantir capacidade operacional para atendimento presencial simultâneo de, no mínimo, 01 (uma) demanda. Em razão da impossibilidade física de atendimento concomitante em locais distintos por um único recurso, eventuais tickets excedentes serão submetidos a enfileiramento e cronograma de priorização, observando-se os Níveis de Serviço (SLA) de início de atendimento. Esta dinâmica operacional visa balizar a proposta comercial da CONTRATADA e não caracteriza, sob hipótese alguma, dedicação exclusiva de mão de obra ou pagamento por disponibilidade de posto.
Custo total da OS (R$)	
Atividades	
Conforme item 6.13.1.6. do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Qualificação técnica do perfil profissional/time	
Conforme item 6.10.6 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Documentos entregues	
Conforme item 6.9.6 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
Indicadores de níveis de serviços/meta/glosa/limite	
Conforme item 6.8.1.6 do Anexo I-I deste Termo de Referência.	
CONTRATANTE (Gestor do Contrato)	
Gestor do Contrato (assinatura)	
CONTRATADA (Preposto)	
Preposto (assinatura)	

ANEXO I-B – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Tipo da demanda	Times de Serviços (TS/OS)	Descrição
Requisição	OSR004	Incluir Usuário em Grupo de Distribuição
Requisição	OSR004	Liberar ou Autorizar Recebimento de emails de Remetentes ou Domínios Específicos
Requisição	OSR004	Remover Conta de Grupo de Distribuição
Requisição	OSR004	Aumentar o Tamanho da Caixa de Email − Enterprise Vault Habilitado
Requisição	OSR004	Configurar Grupo de Distribuição de Email
Requisição	OSR004	Email − Autorização de Caixas Corporativas para Envio de Email
Requisição	OSR004	Incluir ou Excluir Equipamento de Grupo
Requisição	OSR004	Perfil − Solicitar Perfil de Administrador
Requisição	OSR003	Active Directory − Verificar Bloqueiode Senha ou Conta
Requisição	OSR004	Estação de Trabalho − Configurar Sistema Operacional para Desenvolvimento
Requisição	OSR004	Solicitação de Remanejamento de Hardware ou Software
Requisição	OSR004	Configurar Conta AD − Equipamento
Requisição	OSR004	Estação de Trabalho − Incluir ou Excluir Grupo de Exceção
Requisição	OSR004	Rede − Incluir ou Excluir Equipamento de Grupo
Requisição	OSR004	Email − Criar ou Excluir ou Configurar Caixa Corporativa
Requisição	OSR004	Criar Conta Email
Requisição	OSR004	Email − Liberar Envio para Grupo de Distribuição
Requisição	OSR004	Email − Incluir ou Excluir Usuário em Grupo de Distribuição
Requisição	OSR004	Configurar ou Criar ou Excluir Caixa Corporativa de Email
Requisição	OSR003	Configurar Software ou Aplicativo nos Servidore Windows/Linux
Requisição	OSR004	Máquina Virtual − Criação
Requisição	OSR004	Perfil − Configurar Perfil de Usuário
Requisição	OSR004	Remanejamento de Software Específico
Requisição	OSR004	Instalação de Software Específico
Requisição	OSR003	Comunicação − Configurar Software Para Teletrabalho
Requisição	OSR004	Certificado Digital − Entregar ou Configurar Token
Requisição	OSR004	Software − Verificar ou Validar Licença
Requisição	OSR004	Estação de Trabalho − Mapear Pastade Rede ou Impressora
Requisição	OSR003	Falha em Acesso Remoto

Requisição	OSR004	Software − Suporte Técnico
Requisição	OSR004	Criptografia − Desbloquear ou Recuperar Senha Bitlocker
Requisição	OSR004	Software − Verificar ou Validar VPN ou DA
Requisição	OSR003	Rede − Incluir Equipamento na VPN
Requisição	OSR004	Email − Alterar Conta
Requisição	OSR004	Intranet − Instalar/Configurar aplicações web em ambientes Windows
Requisição	OSR004	Retirar Dispositivo da Blacklist
Requisição	OSR004	Rede − Liberação de IP
Requisição	OSR004	Rede − Configurar ou Reiniciar Equipamento
Requisição	OSR006	Rede − Criar Rede Wifi
Requisição	OSR004	Servidor − Verificar Servidor de Rede
Requisição	OSR003	Verificar Acesso à Porta no Firewall
Requisição	OSR003	Liberar Acesso a URL ou Site Bloqueado
Requisição	OSR003	Acesso a Internet − Verificar Acesso Externo
Requisição	OSR003	Auxiliar ou Informar Usuário Em Sistema Corporativo
Requisição	OSR005	Diagnosticar erro em banco de dados departamental
Requisição	OSR005	Servidor De Banco De Dados MySQL/Oracle/SQL Server
Requisição	OSR004	Servidor − Inserir ou Excluir Permissão
Requisição	OSR004	Restauração de Arquivos
Requisição	OSR004	Realizar Backup de Arquivos
Requisição	OSR004	Servidor − Verificar Espaço ou Servidor de Compartilhamento
Requisição	OSR004	Servidor De Compartilhamento
Requisição	OSR004	Servidor − Criar Pasta no Servidor de Rede
Requisição	OSR003	Rede − Problema com Certificado ou Política de Grupo ou S.O.
Requisição	OSR004	Active Directory − Investigar Bloqueio de Senha ou Conta
Requisição	OSR004	Servidor − Criar Pasta no Servidor de Rede Regionais
Requisição	OSR003	Rede − Criar ou Alterar Grupo de Rede
Requisição	OSR004	Incluir Usuário em Grupo de Distribuição
Requisição	OSR004	Liberar ou Autorizar Recebimento de Emails de Remetentes ou Domínios Específicos
Requisição	OSR004	Remover Conta de Grupo de Distribuição
Requisição	OSR004	Configurar Grupo de Distribuição de Email
Requisição	OSR004	Incluir ou Excluir Equipamento de Grupo
Requisição	OSR004	Perfil − Solicitar Perfil de Administrador
Requisição	OSR006	Suporte Técnico de 3º nível relacionado aos incidentes e problemas de rede ou na plataforma de gerência que afetem a realização de videoconferências
Requisição	OSR004	Solicitação de Remanejamento de Hardware ou Software
Requisição	OSR004	Remanejamento de Hardware ou Software
Requisição	OSR004	Estação de Trabalho − Incluir ou Excluir Grupo de Exceção
Requisição	OSR003	Rede − Incluir ou Excluir Equipamento de Grupo
Requisição	OSR004	Remanejamento de Software Específico
Requisição	OSR003	Comunicação − Configurar Software Para Teletrabalho
Requisição	OSR004	Verificar ou Alterar Configuração do Enterprise Vault
Requisição	OSR004	Rede - Mapear Pasta de Rede ou Impressora
Requisição	OSR004	Criptografia − Desbloquear ou Recuperar Senha Bitlocker
Requisição	OSR003	Software − Verificar ou Validar VPN
Requisição	OSR003	Rede − Incluir Equipamento na VPN
Tarefa de mudança	OSR004	Associar, alterar ou excluir Endereço IP
Tarefa de mudança	OSR004	Autorizar aplicação a enviar email
Tarefa de mudança	OSR003	Bloqueio de e−mail ou domínio
Tarefa de mudança	OSR004	Recuperar Conta Email
Tarefa de mudança	OSR004	Liberar ou Autorizar Envio de Emails para Domínios Específicos
Tarefa de mudança	OSR004	Alterar política de retenção de logs
Tarefa de mudança	OSR006	Configurar envio de novos logs
Tarefa de mudança	OSR004	Solicitar correção ou melhoria na coleta de logs já configurados
Tarefa de mudança	OSR004	Verificar logs de build ou agente publicador ou dmgr e nodes Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Alterar agentes de Monitoração
Tarefa de mudança	OSR004	Conceder Permissão de Acesso ao Zabbix − Monitoração
Tarefa de mudança	OSR003	Configurar Recebimento de Traps SNMP de Monitoração no Smarts
Tarefa de mudança	OSR004	Desabilitar Monitoração de agentes
Tarefa de mudança	OSR004	Excluir Monitoração
Tarefa de mudança	OSR004	Emissão, Renovação ou Liberação de ID para certificado de acesso remoto
Tarefa de mudança	OSR004	Criar ou Extrair ou Desmembrar Certificados
Tarefa de mudança	OSR003	Cadastrar ou alterar ou excluir no AD conta ou conta MAC ou equipamento

Tarefa de mudança	OSR004	Automação de Projeto Kubernetes
Tarefa de mudança	OSR004	Administração de cluster no VMWARE
Tarefa de mudança	OSR004	Administrar datasource do Websphere ou Javabatch
Tarefa de mudança	OSR004	Alterar recursos (Heap CPU) para Cluster ou Server WebSphere
Tarefa de mudança	OSR004	Atualizar informações nos HTTPs ou gerar plugins Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Criar ou consultar ou atualizar ou desativar alias JCIFS − Javabatch Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Criar ou consultar ou atualizar ou desativar script de monitoração Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Criar ou consultar ou atualizar ou desativar variável de ambiente − Javabatch Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Criar ou consultar ou configurar ou desativar ou reiniciar ou verificar threads e estado de JVM ou Cluster Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Gerenciar tarefa Javabatch
Tarefa de mudança	OSR004	Operações com arquivos de properties
Tarefa de mudança	OSR004	Sincronizar W − Javabatch Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Solicitar nova célula WebSphere
Tarefa de mudança	OSR004	Solicitar novo nó AppServer WebSphere
Tarefa de mudança	OSR004	Solicitar novo nó batch Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Solicitar novo servidor HTTP WebSphere
Tarefa de mudança	OSR004	Verificar compartilhamento ou datasource ou batch ou aplicação ou JVM ou cluster ou célula ou HTTP Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Verificar uso de memória ou disco ou CPU ou threads ou estado nos agentes de nó Websphere
Tarefa de mudança	OSR004	Consulta técnica− arquitetural do WebSphere
Tarefa de mudança	OSR004	Ajuste de Recursos em Projeto Kubernetes
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar Autenticação em MQ
Tarefa de mudança	OSR004	Criação de Objetos MQ Internos
Tarefa de mudança	OSR004	Criar Definir ou Configurar Novo MQ
Tarefa de mudança	OSR004	Definir e Configurar Connection Factory
Tarefa de mudança	OSR004	Definir Permissão de Acesso ao MQExplorer
Tarefa de mudança	OSR004	Definir Permissão de Acesso em Objetos MQ
Tarefa de mudança	OSR004	Investigação e Diagnóstico de Problemas no MQ
Tarefa de mudança	OSR004	Configuração de Servidor Web IIS
Tarefa de mudança	OSR003	Atualização de certificados wildcards e extended validation (EV)
Tarefa de mudança	OSR003	Solicitar Exclusão de Estação de Trabalho na Rede Segura
Tarefa de mudança	OSR003	Solicitar Inclusão de Estação de Trabalho na Rede Segura
Tarefa de mudança	OSR003	Solicitar Substituição de Estação de Trabalho na Rede Segura
Tarefa de mudança	OSR006	Instalar Switch
Tarefa de mudança	OSR003	Criação e Exportação de Serviços TCP do Tipo Load Balancer
Tarefa de mudança	OSR003	Criar Alterar ou Excluir VLAN
Tarefa de mudança	OSR003	Solicitação de Certificado Interno
Tarefa de mudança	OSR003	Liberar Acesso a URL ou Site Bloqueado ou Software
Tarefa de mudança	OSR006	Atualização de Switch ou Roteador
Tarefa de mudança	OSR006	Solicitar desativação de Switch lógico ou Roteador
Tarefa de mudança	OSR003	Publicação de aplicação web ou configuração de balanceador − Acessível somente internamente
Tarefa de mudança	OSR003	Publicação de aplicação web ou configuração de balanceador − Com acesso interno e externo
Tarefa de mudança	OSR003	Baixar (Fazer Download) e Disponibilizar Arquivo Restrito
Tarefa de mudança	OSR003	Bloquear URL ou Site Malicioso
Tarefa de mudança	OSR003	Bloqueio de HASH no Antivírus
Tarefa de mudança	OSR003	Criação de Regras de Firewall
Tarefa de mudança	OSR003	Criar Alterar ou Excluir Registro DNS − Domínio bcb.gov.br
Tarefa de mudança	OSR003	Criar Alterar ou Excluir Regra de NAT
Tarefa de mudança	OSR003	Criar Exceção de Varredura de Antivírus
Tarefa de mudança	OSR003	Publicação de aplicação web ou configuração de balanceador
Tarefa de mudança	OSR003	Análise de vulnerabilidades e Ameaças em Aplicações Web
Tarefa de mudança	OSR003	Análise de Vulnerabilidades e Ameaças em Servidores
Tarefa de mudança	OSR003	Análise de vulnerabilidades de imagens
Tarefa de mudança	OSR003	Criação de Portgroup VLAN no VMWare
Tarefa de mudança	OSR003	Configurar aplicação no ADFS para autenticação SAML/OpenID Connect
Tarefa de mudança	OSR004	Criar, Editar ou Excluir GPO
Tarefa de mudança	OSR003	Criar ou Alterar ou Excluir entrada no DNS Interno
Tarefa de mudança	OSR003	Criar ou Alterar ou Excluir SPN
Tarefa de mudança	OSR004	Desbloqueio de conta de usuário no ADFS − WAP
Tarefa de mudança	OSR003	Renovação de Certificado
Tarefa de mudança	OSR003	Consulta técnica− arquitetural Linux
Tarefa de mudança	OSR004	Desativação de Cluster
Tarefa de mudança	OSR003	Configurar Automação Linux/Red Hat/Cent OS

Tarefa de mudança	OSR004	Ativar aplicação do Novo Servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Quarentena de Servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Desativação de Servidores
Tarefa de mudança	OSR004	Novo Servidor
Requisição	OSR004	Conceder permissão de acesso remoto ao servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Provisionamento de Appliances em ambiente VMWare
Tarefa de mudança	OSR004	Alterar ambiente do Servidor Virtual
Tarefa de mudança	OSR004	Aplicação de Patch de Segurança Microsoft Windows
Requisição	OSR004	Concessão de acesso a virtualizador Hyper− V
Tarefa de mudança	OSR004	Alterar acesso a virtualizador Hyper−V
Tarefa de mudança	OSR004	Copiar arquivos entre servidores
Tarefa de mudança	OSR004	Criar ou Desativar IC de Cluster Hyper−V ou SQL
Tarefa de mudança	OSR004	Manutenção de Servidores WSUS
Tarefa de mudança	OSR004	Prorrogar o início da quarentena para servidores que serão substituídos
Tarefa de mudança	OSR004	Prorrogar Prazo para Ativação da Aplicação
Tarefa de mudança	OSR003	Atualização do SO Linux RHEL7 para RHEL8 − In−place upgrade
Tarefa de mudança	OSR004	Associar, Alterar ou Excluir Endereço IP
Tarefa de mudança	OSR004	Descredenciar ou desautorizar usuário ou conta em grupo
Tarefa de mudança	OSR004	Instalar/Configurar Aplicação Docker
Tarefa de mudança	OSR004	Publicação Puppet
Tarefa de mudança	OSR004	Aumentar Volume LUN no Storage
Tarefa de mudança	OSR004	Criação de Zones Switch SAN
Tarefa de mudança	OSR004	Adicionar, Remover, Expandir Volume no Storage
Tarefa de mudança	OSR004	Troca de disco de storage
Tarefa de mudança	OSR004	Ajustar ou fazer configurações no TSM/SPP
Tarefa de mudança	OSR004	Archive de Pastas ou Arquivos
Tarefa de mudança	OSR004	Autorizar Servidor a Enviar Email
Tarefa de mudança	OSR004	Bloquear domínio ou e−mail
Tarefa de mudança	OSR004	Liberar Recebimento de Emails de Remetentes ou Domínios Específicos
Tarefa de mudança	OSR004	Preparação/Agendamento/Procedimento para acompanhar e validar os testes para treinamento.
Tarefa de mudança	OSR004	Abrir Case para Recuperação de E− mails
Tarefa de mudança	OSR004	Conceder Permissão de Acesso ao Zabbix
Tarefa de mudança	OSR004	Criar Janela de Manutenção
Tarefa de mudança	OSR004	Criar Monitoramento
Tarefa de mudança	OSR004	Criar ou Alterar a Janela de Manutenção do IC para Inibir Abertura de Incidentes
Tarefa de mudança	OSR004	Desabilitar Monitoramento
Tarefa de mudança	OSR004	Excluir Monitoramento
Tarefa de mudança	OSR004	Cadastrar ou criar nova conta no AD ou conta MAC ou equipamento no AD
Tarefa de mudança	OSR004	Extrair ou Desmembrar Certificados
Tarefa de mudança	OSR004	Instalar/Criar Certificados SSL em servidores e serviços web
Tarefa de mudança	OSR004	Consulta técnica−arquitetural do WebSphere
Tarefa de mudança	OSR004	Alterar os recursos de quota dos ambientes
Tarefa de mudança	OSR004	Definir permissionamento sobre objetos MQ
Tarefa de mudança	OSR003	Emissão dos certificados na AC − Autenticação
Tarefa de mudança	OSR003	Substituir o atual certificado wildcard nas ferramentas de suporte aos usuários
Tarefa de mudança	OSR003	Alterar reserva de IP no DHCP para a estação de trabalho informada.
Tarefa de mudança	OSR006	Cadastrar switch monitoração
Tarefa de mudança	OSR006	Configurar novo Switch
Tarefa de mudança	OSR006	Criar IC e reservar IP para o novo Switch
Tarefa de mudança	OSR006	Criar regras de NPS − Switch
Tarefa de mudança	OSR003	Habilitar registro no DNS externo
Tarefa de mudança	OSR003	Incluir reserva de IP no DHCP para a Estação de Trabalho informada, respeitando o ranges de IPs de cada Divisão.
Tarefa de mudança	OSR006	Remover configurações do Switch ou Roteador
Tarefa de mudança	OSR006	Remover regras de NPS − Switch ou Roteador
Tarefa de mudança	OSR003	Remover reserva de IP no DHCP para a estação de trabalho informada.
Tarefa de mudança	OSR006	Remover switch ou roteador da monitoração
Tarefa de mudança	OSR003	Tarefa para nova aplicação web ou balanceador
Tarefa de mudança	OSR003	Baixar e Disponibilizar Arquivo Restrito
Tarefa de mudança	OSR003	Criação de regras de firewall
Tarefa de mudança	OSR003	Criar Alterar ou Excluir Regra de NAT
Tarefa de mudança	OSR003	Substituição do certificado wildcard em diversos ambientes
Tarefa de mudança	OSR003	Emissão dos certificados

Tarefa de mudança	OSR003	Envio de imagem para análise
Tarefa de mudança	OSR003	Assinatura de Código por Certificado
Tarefa de mudança	OSR003	Avisar as IFs sobre o novo certificado wildcard
Tarefa de mudança	OSR004	Liberar recursos alocados do Cluster
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar Backup Básico no TSM
Tarefa de mudança	OSR003	Substituição do certificado wildcard nos portais de autenticação
Tarefa de mudança	OSR003	Substituir o certificado wildcard na VPN Direct Access
Tarefa de mudança	OSR003	Substituir o certificado wildcard no Office 365
Requisição	OSR003	Alterar Portgroup VLAN no VMWare
Tarefa de mudança	OSR003	Adicionar URL no servidor DirectAccess
Tarefa de mudança	OSR003	Configuração de aplicação no ADFS para autenticação OpenID Connect
Tarefa de mudança	OSR003	Configuração de aplicação no ADFS para autenticação SAML
Tarefa de mudança	OSR003	Criar entrada no DNS Interno
Tarefa de mudança	OSR004	Criar GPO
Tarefa de mudança	OSR003	Desbloqueio de conta no ADFS − WAP
Tarefa de mudança	OSR004	Editar e vincular GPO
Tarefa de mudança	OSR004	Excluir GPO
Tarefa de mudança	OSR003	Remover entrada no DNS Interno
Tarefa de mudança	OSR004	Vincular GPO
Tarefa de mudança	OSR006	Remover IC e remover IP para Switch ou Roteador
Tarefa de mudança	OSR003	Substituição do certificado wildcard nos portais de autenticação
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar Backup Básico no TSM
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar monitoração
Tarefa de mudança	OSR004	Desabilitar Backup
Tarefa de mudança	OSR004	Excluir Monitoração Padrão
Tarefa de mudança	OSR004	Excluir, renomear e programar exclusão do Nó no TSM
Tarefa de mudança	OSR004	Implantação de Servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Instalação do agente de gerenciamento de senhas locais
Tarefa de mudança	OSR004	Instalar Agente do Control−M
Tarefa de mudança	OSR004	Instalar Agente/Cliente TSM
Tarefa de mudança	OSR004	Liberar recursos alocados
Tarefa de mudança	OSR004/ OSR003	Validação Novo Servidor Windows/Linux
Tarefa de mudança	OSR006	Tarefa de Switch de Rede
Tarefa de mudança	OSR006	Configurar porta do switch
Tarefa de mudança	OSR003	Configurações de segurança
Tarefa de mudança	OSR003	Remover regras de firewall e DNS externo e configurações de balanceamento
Tarefa de mudança	OSR003	Remover servidor da lista de exclusão da varredura
Tarefa de mudança	OSR003	Tarefa de Configuração de Segurança
Tarefa de mudança	OSR003	Eliminar Vulnerabilidades
Tarefa de mudança	OSR004	Habilitar monitoração
Tarefa de mudança	OSR004	Desalocar discos storage e na SAN
Tarefa de mudança	OSR004	Tarefa de Storage e rede SAN
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar Backup Adicional no TSM
Tarefa de mudança	OSR003	Conceder permissãode acesso remoto ao servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar repositório oficial RedHat
Tarefa de mudança	OSR004	Provisionamento de Appliances em ambiente VMWare
Tarefa de mudança	OSR004	Aplicação de Patch de Segurança Microsoft Windows
Tarefa de mudança	OSR004	Prorrogar o início da quarentena para servidores que serão substituídos
Tarefa de mudança	OSR004	Remoção dos snapshots da VM
Tarefa de mudança	OSR003	Instalar/Configurar Nova Aplicação Docker em ambientes virtualizados
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar Backup de Pastas ou Arquivos
Tarefa de mudança	OSR004	Desativar Backup de Imagem de Servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Desativar Backup de Pastas ou Arquivos em Servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Restaurar arquivos e/ou pastas
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar Backup de Imagem de Servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Configuração de DataStores VMWare
Tarefa de mudança	OSR004	Consolidação de discos virtuais em VMs VMWare
Tarefa de mudança	OSR003	Mapeamento de Compartilhamentos CIFS e NFS em Servidores Linux
Tarefa de mudança	OSR004	Restaurar Backup de Imagem de Servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Remoção de Snapshot
Tarefa de mudança	OSR004	Ajustar configurações de compartilhamento

Tarefa de mudança	OSR004	Aumentar quota em servidor de arquivos
Tarefa de mudança	OSR004	Conceder Permissão de Acesso ao Compartilhamento
Tarefa de mudança	OSR004	Configuração Adicional de Cliente de Backup TSM
Tarefa de mudança	OSR004	Configurar exceção de tipos de arquivos em compartilhamento − File Screen
Tarefa de mudança	OSR004	Criação de Snapshot
Tarefa de mudança	OSR004	Criar Compartilhamento em Servidores Windows
Tarefa de mudança	OSR004	Criar o compartilhamento no servidor Windows
Tarefa de mudança	OSR004	Diagnóstico de falha de backup em servidor
Tarefa de mudança	OSR004	Liberar o volume no Host/Cluster
Tarefa de mudança	OSR004	Reconhecer/expandir o volume no Host/Cluster
Tarefa de mudança	OSR004	Disponibilizar volume gluster para namespace OCP
Tarefa de mudança	OSR004	Reverter Snapshot de Servidor Virtual
Tarefa de mudança	OSR005	Concessão ou exclusão de permissão de acesso para as bibliotecas MySQL/Oracle/SQL Server
Tarefa de mudança	OSR005	Alteração em Banco de Dados Natural MySQL/Oracle/SQL Server
Tarefa de mudança	OSR005	Suporte a infraestrutura MySQL/Oracle/SQL Server
Tarefa de mudança	OSR005	Análise e Diagnóstico de problemas na aplicação referentes a Banco de Dados
Tarefa de mudança	OSR005	Concessão ou exclusão de permissão ou usuários em Banco de Dados não controladas por modelo
Tarefa de mudança	OSR005	Criação ou manutenção de scripts e automações de banco de dados
Tarefa de mudança	OSR005	Alteração DDL em Banco de Dados em objetos não controlados por modelo
Tarefa de mudança	OSR005	Execução de query ou scripts ou comandos DML em Banco de Dados
Tarefa de mudança	OSR005	Solução de problemas em Banco de Dados que não geraram incidentes
Tarefa de mudança	OSR005	Credenciar ou Autorizar usuário ou conta em grupo ou transação ou serviço
Tarefa de mudança	OSR003	Criar Credenciais de Acesso em ambientes Linux
Tarefa de mudança	OSR005	Criar Datalab
Tarefa de mudança	OSR005	Criar banco de dados ou esquema (MySQL/Oracle/SQL Server)
Tarefa de mudança	OSR005	Conceder permissões de desenvolvimento ágil em esquema MySQL/Oracle/SQL Server
Tarefa de mudança	OSR005	Implantar alteração em modelo de dados
Tarefa de mudança	OSR005	Criar base departamental
Tarefa de mudança	OSR005	Exclusão ou arquivamento de bases ou schemas de Banco de Dados
Tarefa de mudança	OSR005	Migração ou transferências ou cópia ou replicação de dados entre bases ou ambientes de Banco de Dados
Tarefa de mudança	OSR005	Realização e restauração de backups sob demanda de Banco de Dados
Tarefa de mudança	OSR005	Verificação de performance ou otimização de query ou procedimentos em Banco de Dados
Tarefa de mudança	OSR003	Instalação do agente de gerenciamento de senhas locais
Tarefa de mudança	OSR004	Desabilitar Backups Adicionais
Tarefa de mudança	OSR004	Concessão de acesso a virtualizador Hyper−V Desabilitação
Tarefa de mudança	OSR004	Concessão de acesso a virtualizador Hyper−V Habilitação
Tarefa de mudança	OSR004	Desligar Servidor
Tarefa de mudança	OSR004	LIBERAR RECURSOS ALOCADOS (Físico/Virtual)
Tarefa de mudança	OSR004	Execução de fluxo no Orchestrator
Tarefa de mudança	OSR004	Criar/Expandir Volume no Storage
Tarefa de mudança	OSR004	Remover Volume no Storage
Requisição	OSR005	Análise de métricas de performance (CPU, I/O, wait events)
Requisição	OSR005	Análise de planos de execução
Requisição	OSR005	Identificação de gargalos estruturais
Requisição	OSR005	Correlação com carga da aplicação
Requisição	OSR005	Emissão de parecer técnico e recomendação de mitigação
Requisição	OSR005	Análise e diagnóstico de problemas na aplicação referentes a Banco de Dados:
Requisição	OSR005	Análise de erros retornados pelo SGBD
Requisição	OSR005	Avaliação de impacto de queries na aplicação
Requisição	OSR005	Identificação de bloqueios, deadlocks e contenção
Requisição	OSR005	Interface técnica com equipe de aplicações (sem alterar código)
Requisição	OSR005	Execução de query, scripts ou comandos DML:
Requisição	OSR005	Execução controlada de scripts DML
Requisição	OSR005	Validação prévia em ambiente autorizado
Requisição	OSR005	Registro da execução e rastreabilidade
Requisição	OSR005	Avaliação de impacto pós-execução
Requisição	OSR005	Geração de logs de execução
Requisição	OSR005	Alteração DDL em objetos não controlados por modelo:
Requisição	OSR005	Análise técnica da alteração solicitada
Requisição	OSR005	Execução de comandos DDL
Requisição	OSR005	Garantia de integridade estrutural
Requisição	OSR005	Atualização de metadados técnicos

Requisição	OSR005	Geração de logs de execução
Requisição	OSR005	Criação ou manutenção de scripts e automações de banco de dados:
Requisição	OSR005	Criação de scripts de manutenção
Requisição	OSR005	Automação de rotinas operacionais
Requisição	OSR005	Padronização de execuções recorrentes
Requisição	OSR005	Validação técnica e documentação mínima
Requisição	OSR005	Migração, cópia ou replicação de dados entre bases:
Requisição	OSR005	Planejamento técnico da migração
Requisição	OSR005	Execução assistida de cópia/replicação
Requisição	OSR005	Validação de consistência
Requisição	OSR005	Apoio técnico à janela de mudança
Requisição	OSR005	Realização e restauração de backups sob demanda:
Requisição	OSR005	Execução de backup pontual
Requisição	OSR005	Restauração parcial ou total
Requisição	OSR005	Validação da restauração
Requisição	OSR005	Apoio a testes de contingência
Requisição	OSR005	Verificação de performance ou otimização de queries:
Requisição	OSR005	Análise de SQL de alto impacto
Requisição	OSR005	Recomendações de otimização
Requisição	OSR005	Ajustes de índices (quando aplicável)
Requisição	OSR005	Emissão de diagnóstico técnico
Requisição	OSR005	Criação de banco de dados, schema ou base departamental
Requisição	OSR005	Provisionamento técnico
Requisição	OSR005	Definição de parâmetros iniciais
Requisição	OSR005	Configuração de acessos
Requisição	OSR005	Registro técnico da criação
Requisição	OSR005	Exclusão ou arquivamento de bases ou schemas:
Requisição	OSR005	Avaliação de impacto
Requisição	OSR005	Execução controlada
Requisição	OSR005	Garantia de rastreabilidade
Requisição	OSR005	Apoio técnico ao processo de descomissionamento
Incidentes	OSR001	Monitoramento e gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado.
Incidentes	OSR001	gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais
Incidentes	OSR001	Monitoramento e 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
Requisição	OSR003	Intranet − Instalar/Configurar aplicações web em ambientes Linux
Tarefa de mudança	OSR004	Criar Credenciais de Acesso em ambientes Windows
Requisição	OSR006	Realizar instalação física de equipamentos Ethernet e SAN.
Requisição	OSR006	Estruturar, instalar e identificar cabeamento metálico (UTP) e óptico no atendimento de demandas de 3º nível relacionadas ao datacenter.
Requisição	OSR006	Executar correções em configurações e reinicializações controladas de serviços mediante autorização e janelas de manutenção
Requisição	OSR006	Operar, durante a janela padrão de atendimento, a observabilidade ininterrupta de ativos, links de comunicação e servidores de suporte à rede.
Requisição	OSR006	Analisar logs e eventos em tempo real para antecipar riscos operacionais e degradações.
Requisição	OSR006	Monitorar o consumo de largura de banda e volumetria de tráfego
Requisição	OSR006	Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças: Restabelecer a normalidade dos serviços e interagir com terceiros para solução de falhas complexas.
Requisição	OSR006	Diagnosticar e sanar erros de conectividade, propondo correções definitivas e análise de causa raiz.
Requisição	OSR006	Atuar em tickets de 3º nível com foco no cumprimento de níveis de serviço mínimos (Reativo e Proativo)
Requisição	OSR006	Registrar, classificar e atualizar o ciclo de vida de incidentes, requisições e mudanças.
Requisição	OSR006	Realizar o desdobramento (split) de tickets complexos para assegurar a rastreabilidade das atividades.
Requisição	OSR006	Logs e Eventos: Graylog.
Requisição	OSR006	Tráfego e Desempenho: ManageEngine Netflow Analyzer.
Requisição	OSR006	Gerenciamento Unificado: Huawei eSight e Cisco DNA Center.
Requisição	OSR006	Controle de SLA: Zabbix.
Requisição	OSR006	Controle de Admissão (NAC): PacketFence.
Requisição	OSR006	Verificar o estado dos LEDs de status, alarmes sonoros e mensagens em painéis LCD.
Requisição	OSR006	Inspecionar o arrefecimento (ventoinhas) e a integridade física dos chassis.
Requisição	OSR006	Validar o raio de curvatura de fibras ópticas e a organização de patch cords em guias e dutos.
Requisição	OSR006	Monitorar sinais de umidade, condensação ou odores de superaquecimento (ozônio/plástico).

Requisição	OSR006	Verificar a redundância elétrica (circuito 1/circuito 2) e o assentamento firme dos cabos de força nas PDUs.
Requisição	OSR006	Auditar o fechamento de racks e o posicionamento de sensores de temperatura e fumaça.
Requisição	OSR006	Elaborar e atualizar Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), Manuais Técnicos e a Base de Conhecimento.
Requisição	OSR006	Manter a Base de Dados de Gestão da Configuração atualizada com as movimentações de ativos e mudanças de topologia.
Requisição	OSR006	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.
Requisição	OSR006	Manter a atualização contínua da topologia física e lógica das conexões internas e externas.
Requisição	OSR004	Intranet − Instalar/Configurar aplicações web em ambientes Windows IIS
Requisição	OSR006	Ativação física e lógica de porta para novo dispositivo.
Requisição	OSR006	Ajuste de segmentação de rede em switches de acesso.
Requisição	OSR006	Agrupamento de links (LACP) para redundância e banda.
Requisição	OSR006	Configuração de segurança baseada em MAC Address.
Requisição	OSR006	Interface virtual para roteamento local em switches L3.
Requisição	OSR006	Proteção contra servidores DHCP falsos na rede.
Requisição	OSR006	Otimização de topologia lógica para evitar loops.
Requisição	OSR006	Isolamento de tabelas de roteamento no mesmo hardware.
Requisição	OSR006	Limitação de tráfego broadcast por interface.
Incidente	OSR006	Identificação e isolamento de portas causadoras de broadcast.
Incidente	OSR006	Restauração de conectividade por falha de hardware.
Incidente	OSR006	Resolução de lentidão por mismatch de interface.
Incidente	OSR006	Investigação de picos de tráfego que afetam a desempenho.
Incidente	OSR006	Tratamento de instabilidade de endereçamento entre portas.
Incidente	OSR006	Recuperação de conexão em barramento de empilhamento.
Incidente	OSR006	Substituição de módulo de alta densidade em Core.
Problema	OSR006	Investigação de gargalos no roteamento de camada 3.
Problema	OSR006	Análise de erros de hardware que causam perda de dados.
Problema	OSR006	Estudo de causa raiz para falhas intermitentes.
Tarefa de Mudança	OSR006	Patching de segurança e correções em switches.
Tarefa de Mudança	OSR006	Criação de overlay de rede para datacenter.
Requisição	OSR006	Configuração de terminação de circuito externo.
Requisição	OSR006	Configuração de anúncios e políticas de roteamento WAN.
Requisição	OSR006	Estabelecimento de conexão segura entre unidades do CONTRATANTE.
Requisição	OSR006	Priorização de tráfego crítico em links saturados.
Requisição	OSR006	Ajuste de métricas para redundância automática.
Requisição	OSR006	Detecção rápida de falhas em protocolos de roteamento.
Requisição	OSR006	Atribuição de endereços externos para serviços.
Requisição	OSR006	Configuração de limites de taxa para saída de tráfego.
Incidente	OSR006	Tratamento de interrupção de serviço com as operadoras de telecomunicações.
Incidente	OSR006	Diagnóstico de lentidão em rotas externas.
Incidente	OSR006	Investigação de instabilidade em túneis criptografados.
Incidente	OSR006	Resolução de falhas na comutação de redundância.
Incidente	OSR006	Recuperação de sessão de roteamento com provedor.
Incidente	OSR006	Correção de apontamento de gateway equivocado.
Incidente	OSR006	Aplicação emergencial de QoS em tráfego de cópia.
Problema	OSR006	Análise histórica de rotas e perda de pacotes por provedor.
Problema	OSR006	Investigação de MSS Clamping em túneis externos.
Tarefa de Mudança	OSR006	Migração de circuitos e alteração de peering físico.
Tarefa de Mudança	OSR006	Modernização para tecnologia definida por software.
Tarefa de Mudança	OSR006	Aumento da capacidade contratada via software.
Tarefa de Mudança	OSR006	Substituição física do hardware de saída da rede.
Requisição	OSR006	Configuração de rede Wi-Fi corporativa ou visitante.
Requisição	OSR006	Otimização de rádio para evitar interferência mútua.
Requisição	OSR006	Geração de acesso temporário para terceiros/convidados.
Requisição	OSR006	Alocação de endereçamento fixo para Access Points.
Requisição	OSR006	Otimização para forçar uso da frequência de 5GHz.
Requisição	OSR006	Prevenção de intrusão em rede sem fio.
Requisição	OSR006	Priorização de voz sobre WLAN (VoWLAN).
Incidente	OSR006	Investigação de falha física ou lógica em AP local.
Incidente	OSR006	Resolução de erro de login via Dot1x wireless.
Incidente	OSR006	Investigação de ruído ou saturação de canais RF.

Incidente	OSR006	Restabelecimento de alta disponibilidade de gestão Wi-Fi.
Incidente	OSR006	Resolução de loop de update de firmware em APs.
Incidente	OSR006	Tratamento de queda de switch PoE que alimenta APs.
Problema	OSR006	Análise de espectro e ajuste de plano de frequências.
Problema	OSR006	Investigação de quedas na transição entre células Wi-Fi.
Problema	OSR006	Ajuste de limite de RSSI para forçar troca de AP.
Tarefa de Mudança	OSR006	Update planejado do sistema da controladora.
Tarefa de Mudança	OSR006	Mapeamento de cobertura pós-alteração de layout.
Tarefa de Mudança	OSR006	Migração para novos pontos de acesso Wi-Fi 6.
Tarefa de Mudança	OSR006	Atualização de segurança do portal cativo/Radius.
Tarefa de Mudança	OSR006	Reconfiguração global de RRM (Radio Resource Mgmt).
Requisição	OSR006	Preparação técnica de equipamento para reunião.
Requisição	OSR006	Configuração de troncos de voz com operadora.
Requisição	OSR006	Instalação de terminais Zoom/Teams em salas.
Requisição	OSR006	Prioridade absoluta para IP de transmissão.
Requisição	OSR006	Continuidade de voz em caso de queda de WAN.
Incidente	OSR006	Diagnóstico de jitter e perda de pacotes em VoIP.
Incidente	OSR006	Restauração física/lógica de sistema de conferência.
Incidente	OSR006	Recuperação de sinalização de voz com a operadora.
Incidente	OSR006	Resolução de drivers ou cabos em salas de reunião.
Incidente	OSR006	Investigação de regras de NAT afetando tráfego RTP.
Incidente	OSR006	Restabelecimento de acesso ao sistema de gestão de voz.
Problema	OSR006	Análise de rotas externas para plataformas cloud.
Problema	OSR006	Investigação de sobrecarga no Call Manager / PBX.
Tarefa de Mudança	OSR006	Substituição de sistemas H.323 por SIP moderno.
Incidente	OSR006	Ajuste de banda passante em gateways de vídeo.
Requisição	OSR006	Montagem física, fixação e etiquetagem de novos chassis.
Requisição	OSR006	Conexão de cabos de força em circuitos redundantes (C1/C2).
Requisição	OSR006	Escolta técnica e suporte a prestadores externos on-site.
Requisição	OSR006	Controle de entrada e saída em salas técnicas e datacenter.
Requisição	OSR006	Melhoria no fluxo de ar e estética de guias de cabos.
Incidente	OSR006	Ação corretiva sobre picos de temperatura detectados.
Incidente	OSR006	Substituição de módulo de arrefecimento (Fan Tray) em uso.
Incidente	OSR006	Investigação de falha em uma das fases da PDU ou UPS.
Incidente	OSR006	Diagnóstico e silenciamento de alertas de bateria/carga.
Incidente	OSR006	Atuação em riscos de curto-circuito por falha de climatização.
Incidente	OSR006	Substituição de sensores de fumaça, temperatura ou porta.
Problema	OSR006	Análise de dinâmica de ar e reposicionamento de blanks.
Problema	OSR006	Redistribuição de equipamentos para equalizar fases elétricas.
Problema	OSR006	Investigação de fixação mecânica de ativos de alta rotação.
Tarefa de Mudança	OSR006	Lançamento de infraestrutura para novas unidades de rack.
Requisição	OSR006	Passagem, crimpagem e teste de cabo UTP Cat6/6A relacionadas ao datacenter.
Requisição	OSR006	Emenda por fusão para extensão ou reparo de links.
Requisição	OSR006	Etiquetagem de faceplates e patch panels no padrão TIA.
Requisição	OSR006	Manutenção proativa em interfaces ópticas (MPO/LC/SC).
Requisição	OSR006	Conexão direta de alta velocidade entre racks próximos.
Incidente	OSR006	Reparo de keystone ou troca de patch cord danificado.
Incidente	OSR006	Identificação de local de quebra e fusão emergencial.
Incidente	OSR006	Limpeza e ajuste de transceivers para baixar perda (dB).
Incidente	OSR006	Correção física de raio de curvatura em guias ópticos.
Incidente	OSR006	Substituição de módulo ou porta física avariada.
Problema	OSR006	Investigação de interferência de cabos elétricos no sinal.
Problema	OSR006	Identificação de lote de conectores defeituosos.
Problema	OSR006	Análise de capacidade física para novos lançamentos.
Tarefa de Mudança	OSR006	Testes com Fluke/OTDR para emissão de certificado técnico.
Tarefa de Mudança	OSR006	Deslocamento de pontos de rede por mudança de layout.
Tarefa de Mudança	OSR006	Substituição de painéis para maior densidade de portas.
Tarefa de Mudança	OSR006	Expansão de fibras entre Datacenter e Salas Técnicas.
Tarefa de Mudança	OSR006	Migração de Cat5e para Cat6A relacionadas ao datacenter.
Requisição	OSR006	Organização de sobras de fibra em caixas de terminação.
Incidente	OSR006	Atuação em transceiver óptico contaminado por poeira.
Problema	OSR006	Análise de desempenho em dutos com alta densidade.
Requisição	OSR006	Cadastro de host e aplicação de templates de monitoramento.

Requisição	OSR006	Desenvolvimento de visões customizadas no Grafana.
Requisição	OSR006	Ajuste de recebimento de alertas ativos do hardware.
Requisição	OSR006	Consolidação de dados de uptime para gestão.
Requisição	OSR006	Importação de base de dados para sensores específicos.
Incidente	OSR006	Restauração de serviço do servidor central de gestão.
Incidente	OSR006	Recuperação de indexação de logs de rede.
Incidente	OSR006	Expansão emergencial de storage para retenção de logs.
Incidente	OSR006	Correção de erro de credenciais ou ACL no ativo.
Problema	OSR006	Refino de gatilhos (Triggers) para reduzir ruído.
Problema	OSR006	Investigação de perda de pacotes UDP de gerenciamento.
Problema	OSR006	Análise de impacto do monitoramento no ativo final.
Tarefa de Mudança	OSR006	Atualização da plataforma central de observabilidade.
Tarefa de Mudança	OSR006	Implantação de scripts que simulam navegação.
Tarefa de Mudança	OSR006	Automação de abertura de tickets via webhooks.
Tarefa de Mudança	OSR006	Modificação massiva de limites de alerta (CPU/Link).
Tarefa de Mudança	OSR006	Ativação de análise profunda de fluxos de tráfego.
Requisição	OSR006	Liberação de chaves para integração de ferramentas.
Incidente	OSR006	Reinstalação ou correção de agente em servidor de rede.
Problema	OSR006	Otimização de bancos de dados Elasticsearch.
Incidente	OSR006	Localização e remoção de dispositivo com IP estático.
Problema	OSR006	Investigação de delay em pacotes DHCP Discover.
Tarefa de Mudança	OSR006	Configuração de pilha dupla (Dual Stack) na rede.
Incidente	OSR006	Ajuste de atribuição dinâmica de rede (VLAN Steer).
Tarefa de Mudança	OSR006	Ajuste de sincronismo de relógio em toda a rede.
Requisição	OSR006	Modificação do tempo de cache de nomes DNS.
Incidente	OSR006	Correção de Helper Address em interfaces de roteador.
Requisição	OSR006	Revisão de topologia física/lógica em Visio/Lucid.
Requisição	OSR006	Documentação passo-a-passo de rotina técnica.
Requisição	OSR006	Extração de dados de ativos (S/N, Modelo, Local).
Requisição	OSR006	Registro de passagem de turno (06h-14h / 14h-22h).
Requisição	OSR006	Levantamento de ativos em fim de vida útil/suporte.
Incidente	OSR006	Correção imediata de instrução técnica equivocada.
Incidente	OSR006	Reetiquetagem de categoria para correção de métricas.
Incidente	OSR006	Recuperação de histórico de ativos sem log.
Problema	OSR006	Análise de causa raiz de gargalo no atendimento.
Problema	OSR006	Investigação de mudanças feitas "à revelia" do processo.
Problema	OSR006	Ajuste de formato de syslog para melhor análise.
Tarefa de Mudança	OSR006	Atualização das rotinas de redundância e recovery.
Tarefa de Mudança	OSR006	Transferência de conhecimento sobre novas tecnologias.
Tarefa de Mudança	OSR006	Alteração global de categorias e prioridades no Sistema de Gestão de Serviços (ITSM).
Tarefa de Mudança	OSR006	Ativação de logs de comando (AAA/Tacacs+) em todos.
Requisição	OSR006	Geração manual de configs antes de grandes janelas.
Incidente	OSR006	Correção de serial number ou modelo no BDGC.
Problema	OSR006	Implantação de checklists obrigatórios para mudanças.
Tarefa de Mudança	OSR006	Inclusão de novos formulários de requisição de rede.
Requisição	OSR006	Relatório de quem acessou quais ativos (Admin logs).
Tarefa de Mudança	OSR006	Testes de conformidade antes de incluir nova marca na rede.
Requisição	OSR002	Supervisionar as operações nas atividades da Infraestrutura, assegurando o cumprimento dos SLAs e a qualidade do atendimento
Requisição	OSR002	Receber, classificar e registrar incidentes ou requisitos dos usuários de TI
Requisição	OSR002	Coordenar, orientar a equipe técnica (analistas e técnicos de NOC)
Requisição	OSR002	Monitorar chamados, filas, prioridades e escalonamentos
Requisição	OSR002	Atualizar todos os documentos da infraestrutura
Requisição	OSR002	Atualizar o BDGC
Requisição	OSR002	Garantir o uso adequado da ferramentas de ITSM (GLPI, entre outras)
Requisição	OSR002	Acompanhar indicadores de desempenho (SLA)
Requisição	OSR002	Planejar e otimizar atendimentos de chamados (Incidentes/Requisições/ Problemas e Mudanças) de TI
Requisição	OSR002	Garantir conformidade com ITIL e políticas internas de TI
Requisição	OSR002	Elaborar relatórios gerenciais necessários à execução do contrato

ANEXO I-C – AMBIENTE COMPUTACIONAL Do CONTRATANTE

1. INTRODUÇÃO

1.1. As descrições contidas neste ANEXO têm por objetivo apresentar de forma sucinta os principais pontos do ambiente tecnológico do CONTRATANTE.
1.1.1. O CONTRATANTE, todavia, se reserva o direito de alterar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, o ambiente aqui descrito, em função de suas necessidades, sem qualquer anuência ou manifestação da CONTRATADA.
1.2. As informações referem-se ao ambiente corporativo do CONTRATANTE, exceto o Datacenter ES, que possui infraestrutura separada.
1.3. As informações a seguir contemplam um descritivo básico do ambiente computacional do CONTRATANTE. Informações detalhadas poderão ser obtidas durante a etapa de vistoria do ambiente do CONTRATANTE.
2. AMBIENTES DE TI DO CONTRATANTE
2.1. Os ambientes relacionados a seguir, fazem parte do ambiente de TIC do CONTRATANTE e são usados nas diversas etapas do ciclo de vida de soluções de TIC. Podem conter subdivisões conforme criticidade ou especificidades dos sistemas ali operando.
2.1.1. **Ambiente de Desenvolvimento** – destinado ao desenvolvimento e manutenção de aplicações nas tecnologias usadas pelo CONTRATANTE.
2.1.2. **Ambiente de Pré-produção e de Homologação** – consiste no ambiente que permite os testes necessários por parte do gestor e dos usuários da aplicação para a sua devida homologação.
2.1.3. **Ambiente de Produção** – consiste no ambiente que hospeda as aplicações efetivamente em produção no CONTRATANTE.
3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA
3.1. A plataforma tecnológica existente no CONTRATANTE está distribuída da seguinte forma:
3.1.1. Plataforma corporativa do Poder Judiciário da 2ª Região, instalada nos locais descritos no item 6.3 do Anexo I-I deste Termo de Referência.
3.1.2. Plataformas em nuvem, instalada em provedores de serviço de nuvem pública ou nuvem privada.
4. PLATAFORMA CORPORATIVA
4.1. O ambiente corporativo é composto do hardware e software necessários para o processamento de dados corporativos com as seguintes características:
4.1.1. Três (3) Datacenter no Rio de Janeiro e um (1) Datacenter em Vitória (ES), conectados por um circuito de dados dedicado. Computadores de tecnologia Intel e *appliances* de propósito específico. Extenso uso de virtualização de servidores, com sistemas operacionais Microsoft Windows Server e *Red Hat* Linux.
4.1.2. *Storages* de média e alta capacidade (mid-range e *high-end*) para armazenamento de dados em modo Block e File.
4.1.3. Solução para gerenciamento de cópias de segurança que são armazenadas em *storages* de bloco e objetos, equipamentos estes duplicados entre sites distintos.
4.1.4. Serviço de diretório de dados, OpenID e cofre de senhas para armazenamento e gestão de identidade.
4.1.5. Bancos de dados relacionais Microsoft SQL Server, Oracle MySQL, Oracle Database e PostgreSQL.
4.1.6. Servidores Apache e.Net IIS.
4.1.7. Plataformas de orquestração de contêineres baseada em kubernetes (RedHat Openshift e OKD).
4.1.8. Linguagens Java e .Net, com aplicações majoritariamente web.
4.1.9. Infraestrutura de segurança composta por *clusters* de *Next Generation firewalls,* IPS, firewalls de aplicação Web, proxies de segurança web, segurança de e-mail, além de solução *antimalware* para estações e servidores.
4.1.10. Solução de e-mail interno baseado em Exchange.
4.1.11. Solução de gerenciamento de dispositivos móveis.
4.1.12. Solução de Gestão de Serviços GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) contendo o BGGC e usada para o gerenciamento de configuração, incidentes, mudanças e problemas.
4.1.12.1. O suporte a este sistema não é escopo desta contratação, mas ele será intensamente utilizado pela CONTRATADA.
4.1.13. Ferramentas de automação e orquestração de fluxo de dados e aplicativos.
4.1.14. Soluções de observabilidade Zabbix, ELK, Graylog, Graphana.
4.1.15. 1 rede WAN com 25 sites. Datacenter no RJ (principal).
4.1.16. Redes de acesso à *Internet*.
4.1.17. Rede de comunicação com o Infovia do Poder Judiciário.
4.1.18. Soluções de VPN, para acesso remoto à rede do CONTRATANTE a partir de *home office.*
4.1.19. Rede Local com as seguintes características:
4.1.19.1. Cabeamento estruturado de rede ethernet, composto por cabos UTP e fibras ópticas, nos ambientes de Data Center com conexões até 100Gbps.
4.1.19.2. Salas técnicas de rede nos endereços descritos no item 6.3.
4.1.19.3. Pontos de Rede – são 14.000 (catorze mil) pontos aproximadamente.
4.1.19.4. Switches ethernet – são 317 (trezentos e dezessete) aproximadamente.
4.1.19.5. Roteamento estático e dinâmico.
4.1.19.6. Autenticação 802.1X.
4.1.19.7. Rede Wi-Fi.
4.1.19.8. Uso de *software defined network*.
4.1.19.9 Plataforma de virtualização de Servidores, armazenamento e rede baseada em Vmware VCF.
4.1.19.10 Cabeamento estruturado de rede SAN em fibra óptica nos Data Centers do TRF2 e SJRJ, com conexões de até 32 Gbps.
4.1.19.11 Switches SAN – aproximadamente 30 unidades
4.1.19.12 Pontos de rede SAN – aproximadamente 2000 pontos.
4.1.19.13 Serviços de compartilhamento de dados em nuvem privada utilizando solução open source.
4.1.19.14 Serviços de compartilhamento de arquivos baseados nos protocolos NFS, SMB e FTP
4.1.19.15 Solução de software para storage object e S3
5. PLATAFORMA EM NUVEM PÚBLICA
5.1. Os ambientes hospedados em nuvem pública Microsoft são utilizados para:
5.1.1. Serviços de *software*, incluindo ferramentas de produtividade, segurança e de comunicação.

ANEXO I-D - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Nº PROCESSO:	
Nº CONTRATO:	

O TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO, com sede no Rio de Janeiro-RJ, inscrito no CNPJ sob o nº 32.243.347/0001-51, doravante denominado CONTRATANTE e <RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA>, pessoa jurídica com sede na _____, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, doravante denominada CONTRATADA e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato nº _____ celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, em estrita conformidade com as condições estabelecidas no Edital do Pregão Eletrônico n.º _____ e nos seus Anexos, mediante condições estabelecidas pelo CONTRATANTE;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

o CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo CONTRATANTE;

b) A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

c) A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou preposto faça uso das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

a1) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

a2) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

a) A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;

b) A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do CONTRATANTE;

b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;

c) A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou Preposto da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;

d) A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE;

e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;

f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

f1) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são de única e exclusiva propriedade intelectual do CONTRATANTE;

g) A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;

h) A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

a) Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

a) O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 10 (dez) anos após o término do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

a) A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;

b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;

c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;

d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;

e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

a) O CONTRATANTE elege o foro da Justiça Federal do Rio de Janeiro-RJ, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pela CONTRATADA, sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 202_.

_____

Nome do Representante legal da CONTRATADA

_____

Razão Social da CONTRATADA

_____

Nome do gestor do contrato do CONTRATANTE

ANEXO I-E - TERMO DE RESPONSABILIDADE	
Nº PROCESSO:	
Nº CONTRATO:	

Eu,_____, Identidade_____ expedida p/_____, em ___/___/_____, CPF:_____, declaro estar ciente de minhas responsabilidades na condição de Técnico contratado, atuando nas instalações do CONTRATANTE, por força de vínculo trabalhista com a CONTRATADA, _____, (Contrato nº _____/202_), na prestação de serviços relacionados ao objeto descrito no referido Contrato.

Reconheço minha responsabilidade sobre todos os atos por mim praticados, de forma presencial ou remota, relacionados ao uso de privilégios especiais de Administração dos serviços de TIC, tais como: senhas de acesso à rede corporativa, e-mail dos domínios da JFRJ e do TRF2, Internet, softwares cujo direito de uso é do CONTRATANTE, acesso a dados e informações armazenadas nas estações de trabalho, nos servidores de rede, bancos de dados, storages, repositórios e demais soluções ou dispositivos de armazenamento.

Declaro conhecer e concordo em seguir rigorosamente as regras técnicas e de conduta pessoal, estabelecidas pelo CONTRATANTE, que orientarão minha atuação junto aos usuários do CONTRATANTE.

Estou ciente de que, em função dos privilégios especiais que recebi e/ou estou recebendo, minhas ações serão monitoradas de acordo com a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

Deste modo, as estações de trabalho e sistemas aos quais tenho acesso, poderão ser auditados a qualquer tempo, sendo que eventuais alterações feitas sob minha identificação serão de minha total responsabilidade.

Reconheço que os privilégios especiais que ora detenho destinam-se exclusivamente à execução dos serviços técnicos, especificamente solicitados, relacionados no instrumento contratual que vincula meu empregador ao CONTRATANTE.

Declaro que recebi orientações sobre o uso e segurança dos recursos de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, as quais seguirei integralmente;

Estou ciente de que deverei comunicar imediatamente, ao servidor do CONTRATANTE responsável pela gestão do contrato, sobre qualquer divergência ou irregularidade, de que tenha ciência, referente ao uso de computadores, demais recursos de TI e da Rede Corporativa.

Tenho conhecimento pleno de que não me é permitido trazer para as dependências do CONTRATANTE qualquer espécie de equipamento ou acessório de TI, computadores e sistemas, de minha propriedade ou de terceiros, salvo quando expressamente autorizado por servidor técnico do CONTRATANTE, no interesse público.

Reconheço minha responsabilidade por eventuais danos que sejam causados pelo descumprimento das orientações por mim recebidas, realizando uma ação de iniciativa própria de tentativa de modificação da configuração, física ou lógica, dos recursos computacionais, sem a permissão da área competente.

Reconheço minha responsabilidade pelos efeitos que possam advir de conduta adotada por mim, que possa causar prejuízo de qualquer natureza a um agente público ou ao CONTRATANTE, no que tange à disponibilidade, integridade e sigilo das informações, que trafeguem ou fiquem armazenadas nos recursos de tecnologia da informação, sob minha administração ou não.

Da mesma forma, reconheço minha responsabilidade por prejuízos de qualquer natureza causados aos bens públicos ou pertencentes a outros agentes públicos, decorrentes de minha conduta direta ou indireta.

Rio de Janeiro, _____de _____, 202_.

_____

Funcionário da CONTRATADA

_____

Nome do representante legal da CONTRATADA (Cargo)

_____

CONTRATANTE (Representante do setor técnico)

ANEXO I-F – FORMULÁRIO DE DADOS CADASTRAIS

NOME		
CPF (SOMENTE ALGARISMOS)	**DATA DE NASCIMENTO**	**ESTADO CIVIL**
RG (SOMENTE ALGARISMOS)	**ÓRGÃO EXPEDIDOR DO RG**	**UF DO ÓRGÃO EXPEDIDOR DO RG**

DATA DE EXPEDIÇÃO DO RG	NACIONALIDADE	NATURALIDADE

NOME DO MÃE

ENDEREÇO	NÚMERO	BAIRRO

CEP	CIDADE	UNIDADE FEDERATIVA

TELEFONE COM DDD	E-MAIL PARTICULAR

Rio de Janeiro, _____de _____, 202_.

_____

Funcionário da CONTRATADA

_____

Nome Representante legal da CONTRATADA(Cargo)

ANEXO I-G – MODELO DE TERMO DE VISTORIA

TERMO DE VISTORIA

Pregão Eletrônico n.º	
Processo Administrativo:	**0015761-61.2025.4.02.8000**

(NOME DO LICITANTE), através de seu (QUALIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL), de nome _____ e CPF: _____, declara para fins de participação no PREGÃO ELETRÔNICO N.º _____/____, que tomou conhecimento de todas as informações necessárias à elaboração da proposta comercial mediante a realização de vistoria técnica presencial do ambiente físico e computacional do Data Center do CONTRATANTE, onde foi informada do escopo dos serviços, do local de execução, da área destinada à alocação dos profissionais da CONTRATADA e da infraestrutura envolvida descritos no Edital e seus anexos. E proclama estar ciente dos termos e condições descritos no respectivo Edital e seus anexos, tendo obtido do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, todas as informações a respeito da prestação de serviços em questão.

O representante da LICITANTE, devidamente identificado, deverá comparecer à Rua Acre, nº 80, sala 705, Centro, Rio de Janeiro/RJ, ocasião em que receberá o Comprovante de Vistoria. A vistoria ao Data Center do CONTRATANTE é suficiente para a compreensão do objeto.

_____

Assinatura do representante da LICITANTE

_____

Razão Social da LICITANTE

_____

Número de inscrição no CNPJ:

_____

Nome do servidor do CONTRATANTE responsável por acompanhar a vistoria

ANEXO I-H – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADEPARA VISTORIA TÉCNICA

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA VISTORIA TÉCNICA

Pregão Eletrônico n.º	
Processo Administrativo:	**0015761-61.2025.4.02.8000**

Pelo presente Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, eu _____,

CPF nº _____, RG nº _____, Órgão emissor _____, representante da LICITANTE _____,

CNPJ nº _____, comprometo-me a manter sob sigilo de todas as informações e dados do Data Center e serviços do TRF2 a mim divulgadas em função de participação no Edital de Pregão Eletrônico nº _____/_____.

Sob as penas da Lei, comprometo-me a não divulgar ou distribuir o material e as informações recebidas.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 202_.

_____

Assinatura do representante da LICITANTE

Observação: Anexar cópia da documentação do representante da LICITANTE assinante deste termo onde conste o seu CPF e seu RG.

ANEXO I-I – ESTUDO TÉCNICO CONTENDO OS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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.
1.2. Identificação das necessidades tecnológicas
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.
1.3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC **1.3.1) Requisitos Gerais da Contratação**

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, assuma 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.
1.3.2) Requisitos da infraestrutura e dos serviços de TIC associados
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.
1.3.3) Requisitos de Segurança
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).
1.3.4) Requisitos Legais
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.

1.3.5) Requisitos de Subcontratação
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) **Prevenção de Fraude Trabalhista**: 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) **Conformidade com a Segurança da Informação (normas ISO/IEC 27000)**: 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) Poder Disciplinar e Responsabilização: Garantia de aplicação imediata de sanções administrativas e disciplinares internas em caso de incidentes;
1.3.5.2.2.2) Governança e Rastreabilidade: 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) Continuidade Operacional: Mitigação da alta rotatividade (turnover) e garantia de retenção do conhecimento tático essencial à sustentação da infraestrutura crítica;
1.3.5.2.2.4) Dever de Confidencialidade: 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) **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.**
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.
1.3.6) Requisitos de continuidade e disponibilidade dos times
1.3.6.1) Conforme item 6.11.
1.3.7) Requisitos de substituição de profissionais
1.3.7.1) Conforme item 6.12.
1.3.8) Requisitos Temporais
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.
1.3.9) Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais
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.
1.3.10) Requisitos de Arquitetura Tecnológica
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.
1.3.11) Requisitos de Projeto e de Implantação
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.
1.3.12) Requisitos de Implantação
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.
1.3.13) Requisitos de experiência profissional da CONTRATADA
1.3.13.1) A CONTRATADA deverá comprovar experiência na prestação de serviço em contratos semelhantes por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica.
1.3.14) Requisitos de Metodologia de Trabalho

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.

1.3.15) Requisitos do Modelo de Execução

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.

1.3.16) Requisitos da Ordem de Serviço

1.3.16.1) Tipos de Ordens de Serviços

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 **monitoramento remoto e sustentação da Plataforma de Monitoramento e Observabilidade de infraestrutura de TIC**, 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 **OSR001**;

1.3.16.1.1.2) Serviços presenciais de 3º nível de **gerenciamento operacional das equipes de sustentação de Infraestrutura do Datacenter, sustentação do Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM)**, em regime 8 (oito) horas por dia x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como **OSR002**;

1.3.16.1.1.3) Serviços presenciais de 3º nível em **arquitetura de soluções e plataformas de Sistema Operacional Linux, virtualização e conteinerização Linux e atividades operacionais de gestão de mídias de backup**, em regime 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como **OSR003**;

1.3.16.1.1.4) Serviços presenciais de 3º nível em **arquitetura de soluções e plataformas Microsoft Windows e virtualização e conteinerização Microsoft Windows e atividades operacionais de gestão de mídias de backup**, em regime 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como **OSR004**;

1.3.16.1.1.5) Serviços presenciais de 3º nível de **aplicações e banco de dados**, em regime 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como **OSR005**;

1.3.16.1.1.6) Serviços presenciais de 3º nível relacionados à **conectividade e comunicação e sustentação da Plataforma de Networking** (suíte de sistemas em uso pela infraestrutura de rede), em regime 16 (dezesseis) horas x 5 (cinco) dias por semana, doravante denominada como **OSR006**.

1.3.16.2) Conteúdo das Ordens de Serviço

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.

1.3.16.3) Disposições Gerais

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.

1.3.17) Requisitos do período de estabilização contratual

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.

1.3.18) Requisitos referentes ao encerramento dos serviços e da transição contratual

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.

1.3.19) Requisitos de transferência de conhecimento

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.

1.3.20) Requisitos do modelo de gestão do contrato

1.3.20.1) Disposições Gerais

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.

1.3.20.2) Procedimentos de Teste e Inspeção

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.

1.3.20.3) Tipos de tickets de serviço

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 **Incidentes**, **Requisições**, **Mudanças** e **Problemas**.

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.

1.3.21) Tickets de requisição

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) Tickets de requisição com Alta Complexidade têm prazo de encerramento de 16 (dezesseis) horas úteis.
1.3.21.5.2) Tickets de requisição com Média Complexidade têm prazo de encerramento de 8 (oito) horas úteis.
1.3.21.5.3) Tickets de requisição com Baixa Complexidade 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.

1.3.22) Tickets de incidentes

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) Tickets de incidentes com Alta Complexidade tem prazo de encerramento de 16 (dezesseis) horas úteis.
1.3.22.7.2.2) Tickets de incidentes com Média Complexidade tem prazo de encerramento de 8 (oito) horas úteis.
1.3.22.7.2.3) Tickets de incidentes com Baixa Complexidade tem prazo de encerramento de 4 (quatro) horas úteis.

1.3.22.8) Tickets de mudanças

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.

1.3.22.8.4) Tipos de tickets de mudanças

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.

1.3.22.8.5) Tickets de mudanças executáveis em qualquer horário

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) Tickets de mudanças executáveis em qualquer horário e de Alta Complexidade, tem prazo de encerramento de 64 (sessenta e quatro) horas úteis.
1.3.22.8.5.1.1.2) Tickets de mudanças executáveis em qualquer horário e de Média Complexidade, tem prazo de encerramento de 32 (trinta e duas) horas úteis.
1.3.22.8.5.1.1.3) Tickets de mudanças executáveis em qualquer horário e de Baixa Complexidade, tem prazo de encerramento de 16 (dezesseis) horas úteis.

1.3.22.8.5.2) Tickets de mudanças executáveis em horário planejado.

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.

1.3.22.8.5.3) Condições para suspensão de prazos de atendimento a mudanças

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.).

1.3.22.8.5.4) Tickets de problemas
1.3.22.8.5.4.1) Disposições Gerais

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.

1.3.22.8.5.5) Condições para suspensão de prazos de atendimento a problemas

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.).

1.3.22.8.5.6) Requisitos de capacidade operacional e atendimento simultâneo mínimos dos times

1.3.22.8.5.6.1) Capacidade Mínima de Atendimento

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) 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.

1.3.22.8.5.6.2) Atendimento simultâneo

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.

1.3.22.8.5.6.3) Regras de enfileiramento de tickets ou demandas quando houver incompatibilidade de concorrência

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 **atenção técnica indivisível** ou **presença física mandatória**.
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.

1.3.22.8.5.6.4) Atividades de atenção técnica indivisível ou presença física mandatória

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.

1.3.22.8.5.6.5) Atividades de Processamento Autônomo

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.

1.3.22.8.5.7) Priorização

1.3.22.8.5.7.1) O atendimento pelos times deverá adotar as regras de priorização previamente definidas pelas equipes técnicas do CONTRATANTE.

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)

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 §3° 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.

1.6. Justificativa econômica da escolha da solução

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

1.7. Do Parcelamento da Contratação decorrente de Aspectos Econômicos

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.

1.8. Benefícios a serem alcançados com a contratação

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.

1.9) Providências a serem adotadas

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:

Ano	Mês	Requisições	Incidentes	Procedimentos e verificações realizadas pela operação
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 **TRF2-CON-2021/00058** (**Processo Administrativo nº 0000718-84.2025.4.02.8000**). 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.

TABELA - PERFIS PROFISSIONAIS - Contrato nº TRF2-CON-2021/00058

Ordem de Serviço (OS)	Perfil e janela de prestação de serviços	Qtd de profissionais	ID equivalente do profissional na nova contratação
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. 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. 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 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 3 – Resolução de Chamados – Microsoft Windows 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 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 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 Janela: 8 x 5 (8:00 às 16:00)	0(****)	ABD-02
R002 - Administração dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados	Perfil 3 – Oracle MySQL Enterprise Edition Janela: 8 x 5 (8:00 às 16:00)	0(*****)	ABD-02
R003 - Ambiente de Infraestrutura de Rede – Cabeamento e Administração	Perfil 1 – Cabeamento e Administração Janela: 8 x 5 (13:00 às 21:00)	1	ARED-01
R004 - Administração da Solução ITSM e do BDGC	Perfil 1 Janela: 8 x 5 (11:00 às 19:00)	1	GERINF

(*) 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.

(**) O profissional de Monitoração do Ambiente de Infraestrutura acumula essas atribuições.

(***) O profissional que realiza a Resolução de Chamados (Windows ou Linux) acumula essas atribuições.

(****) O profissional Analista de Banco de Dados Oracle Database acumula essas atribuições.

(*****) O profissional Analista de Banco de Dados Oracle Database acumula essas atribuições.

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

Ampliação do horário de cobertura da janela padrão para os times • Rede e Cabeamento • Banco de dados	Essa reestruturação do modelo contratação de sustentação de TIC fundamenta-se na necessidade de alinhamento entre a capacidade operacional e o novo paradigma jurisdicional. O advento do teletrabalho (Resolução SEI TRF2 nº 25/2024), a obrigatoriedade de disponibilidade ininterrupta do sistema eProc (Resolução TRF2-RSP-2018/00016) e a antecipação do expediente presencial para as 08h00 em diversas atividades nas unidades do Poder Judiciário da 2ª Região tornam o modelo atual de alocação unitária tecnicamente obsoleto e institucionalmente arriscado. A transição de 01 (um) para 02 (dois) profissionais nos times de Banco de Dados e Redes/Cabeamento, com a consequente expansão da janela de atendimento para o período das 06h00 às 22h00, justifica-se pelos seguintes fundamentos: - Eliminação do Ponto Único de Falha (Single Point of Failure): A dependência de um único profissional por área crítica vulnerabiliza a continuidade do serviço público. Sob o regime atual, qualquer impedimento legal ou técnico do único especialista interrompe a capacidade de resposta do CONTRATANTE a incidentes graves, podendo paralisar a prestação jurisdicional. - Otimização das Janelas de Manutenção de Baixo Impacto: A ampliação do horário permite a execução de manutenções preventivas e evolutivas nos períodos de menor tráfego (06h00 às 08h00 e 20h00 às 22h00). Essa medida assegura que ajustes estruturais sejam realizados sem prejuízo à produtividade de magistrados e servidores em horário de pico, reduzindo o custo social da indisponibilidade. - Redução do MTTR (Mean Time To Repair): Em ambientes de infraestrutura crítica, o tempo de recuperação após uma falha é inversamente proporcional ao contingente disponível para diagnóstico. Com dois profissionais, é possível atuar simultaneamente na correção física e na reconfiguração lógica, acelerando o restabelecimento dos sistemas. - Cobertura de Turnos e Eficiência Orçamentária: A exigência de dois profissionais permite o escalonamento de horários sem a incidência de horas extraordinárias onerosas, garantindo cobertura técnica presencial desde a abertura das unidades até o encerramento do expediente estendido, maximizando o retorno sobre o valor investido no contrato. - Segurança e Resiliência Técnica: A atuação em dupla favorece o controle cruzado (peer review) e a retenção do conhecimento tático sobre o ambiente do CONTRATANTE, mitigando o risco de perda de capital intelectual e erros operacionais decorrentes de sobrecarga ou isolamento técnico."	Profissionais: • 1 ARED-01 • 1 ABD-02
	TOTAL	2 profissionais

3) ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS
3.1) Identificação das soluções
3.1.1) Serviços realizados por Servidores do quadro do TRF-2 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.
3.2) Análise comparativa das soluções

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

4) REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

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.

5) ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO) DAS SOLUÇÕES TÉCNICA E FUNCIONALMENTE VIÁVEIS

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):

Item	Discriminação	Unidade	Quantidade
1/G1	Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Descrição complementar: OS R001, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.1. Código SIASG: 27014	Mês	60
2/G1	Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Descrição complementar: OS R002, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.2. Código SIASG: 27014	Mês	60
3/G1	Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Descrição complementar: OS R003, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.3. Código SIASG: 27014	Mês	60
4/G1	Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Descrição complementar: OS R004, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.4. Código SIASG: 27014	Mês	60
5/G1	Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Descrição complementar: OS R005, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.5. Código SIASG CATSER: 27014	Mês	60
6/G1	Descrição: Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Descrição complementar: OS R006, conforme descrição do item 1.3.16.1.1.5. Código SIASG CATSER: 27014	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.

6.7) Estrutura e organização dos serviços

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 (*)	Janela padrão	Descrição do Perfil	Característica e propósito de atuação do perfil profissional (***)	Fator K (****)	Qtd
OS R001	24h x 7d	ASUPCOMP-01 - Analista de suporte computacional Júnior CBO de referência: 2124-20	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. 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 (11h às 19h)	GERINF - Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação CBO de referência: 1425-5 e 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. 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 (6h às 22h) (**)	ASO-02 - Administrador de Sistemas Operacionais Pleno CBO de referência: 2123-15	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. 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 (6h às 22h) (**)	ASO-02 - Administrador de Sistemas Operacionais Pleno CBO de referência: 2123-15	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. 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 (6h às 22h) (**)	ABD-02 – Administrador de Banco de Dados Pleno CBO de referência: 2123-05	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. 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. 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 (6h às 22h) (**)	ARED-01 - Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior ou superior) 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. 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 intepretação:

• 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 Comerciário – 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

Id	Indicadores de níveis de serviços da OSR001	Meta	Glosa	Limite
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	>=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.	>=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.	>=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.	>=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

Id	Indicadores de níveis de serviços da OSR002	Meta	Glosa	Limite
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 (**)	>=99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	20%

4	Disponibilidade da gerência da plataforma de orquestração de containers	>=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	>=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 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				
Id	**Indicadores de níveis de serviços da OSR005**	**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 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				
Id	**Indicadores de níveis de serviços da OSR001**	**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 da Plataforma de Networking (**)	>=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.				
6.9.2) OSR002				

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;
6.9.3) OSR003
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;
6.9.4) OSR004
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;
6.9.5) OSR005
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;
6.9.6) OSR006
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;

6.10) Qualificação técnica do perfil profissional/time das Ordens de Serviços

6.10.1) OSR001

Id do Req	Requisito	Descrição	Forma de comprovação
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 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 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	Senioridade Junior, ao menos 1(um) ano de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.	CLT: A - Vínculo/tempo: registro na Carteira de Trabalho (CTPS) e B - Atividades realizadas: declaração dos Recursos Humanos/Gestor da empresa CONTRATANTE e C – Outras documentações facultativas, a critério da CONTRATANTE: 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. Documento de Pessoa Jurídica: D - Vínculo/tempo: - Contrato Social ou CCMEI (Certificado da Condição de Microempreendedor Individual), conforme o enquadramento jurídico da pessoa jurídica. - 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. E - Atividades realizadas: - 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. F – Outras documentações facultativas, a critério da CONTRATANTE: 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.

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	Certificação ITIL v3 Operational Support and Analysis Capability (OSA) ou ITIL v4 Create, Deliver and Support (CDS) OU 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).	Cópia do comprovante de certificação OU Cópia do certificado de conclusão do treinamento oficial caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).

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. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).
4	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).
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. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).
6	Experiência	Ao menos 5(cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional abrangendo: ✔ Gestão de equipes de suporte e infraestrutura. ✔ Frameworks de governança e gestão (ITIL, COBIT). ✔ Gestão de contratos e fornecedores de tecnologia. ✔ Elaboração de relatórios gerenciais e análise de indicadores de desempenho.	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 Certificação RHSA (Red Hat Certified System Administrator).	Cópia do comprovante de certificação
3	Certificação Kubernets	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 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	Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) em Windows Server 2012 ou 2016 ou 2019 OU Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server 2012 ou 2016 ou 2019 OU Certificação Microsoft Windows Server Hybrid Administrator Associate.	Cópia do comprovante de certificação

3	Certificação VMWare	Certificação VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV) OU Certificação VMware Certified Advanced Professional – Data Center Virtualization (VMWare VCAP-DCV) OU Certificação VMware Certified Professional Vsphere Foundation Administrator (VCP-VVF Administrator) OU Certificação VMware Certified Professional Cloud Foundation Administrator (VCP–VCF Administrator) OU Certificação VMware Certified Professional - VMware VSphere Foundation Support (VCP-VCF Support) OU Certificação VMware Certified Professional - VMware Cloud Foundation Support (VCP-VCF Support) OU Certificação VMware Certified Professional - VMware Cloud Foundation Architect (VCP-VCF Architect)	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	Proficência em containers	Certificação Microsoft Azure Developer Associate (AZ-204) OU Certificação VMware Certified Advanced Professional - VMware Cloud Foundation vSphere Kubernetes Service OU Certificação VMware Certified Technical Associate – Application Modernization (VCTA-AM) OU Certificação VMware Certified Professional – Application Modernization (VCP-AM) OU Treinamento Oficial da Microsoftl para Certificação Microsoft Azure Developer Associate (AZ-204). OU Treinamento oficial da RedHat: Containers, Kubernetes and Red Hat OpenShift Technical Overview (DO080)	Cópia do comprovante de certificação OU Cópia do certificado de conclusão do treinamento oficial

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			
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 Oracle MySQL ou treinamento oficial	Certificação Oracle Certified Professional, MySQL 8.0 Database Administrator ou versão mais recente OU 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 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 Cópia do certificado de conclusão de treinamento oficial
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. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais de experiência).
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. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua senioridade sênior (5 anos ou mais 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 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 Certificação CompTIA Network+ OU Certificação Juniper JNCIA-Junos OU Certificação Huawei HCIA OU Certificação HPE Aruba ACNA OU Certificação Mikrotik MTCNA.	Cópia do comprovante de certificação
3	Proficiência em Infraestrutura de Redes de Dados e Cabeamento 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 gerência de ativos de rede similar.	Conhecimento técnico em Zabbix ou solução 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 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 10 horas. Admitida alternativamente a comprovação por meio de certificação Linux. 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. Admitida alternativamente a comprovação por meio de certificação Microsoft. 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 constate 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	Ao menos 30 meses de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional abrangendo: ✔ Gestão de equipes de suporte e infraestrutura. ✔ Frameworks de governança e gestão (ITIL, COBIT). ✔ Gestão de contratos e fornecedores de tecnologia. ✔ Elaboração de relatórios gerenciais e análise de indicadores de desempenho.	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	Certificação LPIC-1 (Linux Professional Institute Certification) OU Certificação RHCT (Red Hat Certified Technician) OU Certificação RHSA (Red Hat Certified System Administrator).	Cópia do comprovante de certificação
3	Treinamento Kubernets	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			
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	Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) em Windows Server 2008, 2012 ou 2016 ou 2019 OU Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server 2008, 2012 ou 2016 ou 2019 OU Certificação Microsoft Windows Server Hybrid Administrator Associate.	Cópia do comprovante de certificação
3	Certificação VMWare	Certificação VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV) OU Certificação VMware Certified Advanced Professional – Data Center Virtualization (VMWare VCAP-DCV) OUCertificação VMware Certified Professional Vsphere Foundation Administrator (VCP-VVF Administrator) OU Certificação VMware Certified Professional Cloud Foundation Administrator (VCP–VCF Administrator) OU Certificação VMware Certified Professional - VMware VSphere Foundation Support (VCP-VCF Support) OU Certificação VMware Certified Professional - VMware Cloud Foundation Support (VCP-VCF Support) OU Certificação VMware Certified Professional - VMware Cloud Foundation Architect (VCP-VCF Architect)	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			
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 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

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	Curso oficial Cisco referente à Certificação Cisco CCNA OU Curso oficial CompTIA referente à Certificação CompTIA Network+ OU Curso oficial Juniper referente à Certificação Juniper JNCIA-Junos OU Curso oficial Huawei referente à Certificação Huawei HCIA OU Curso oficial HPE ARUBA referente à Certificação HPE Aruba ACNA OU Curso oficial Mikrotik referente	Cópia do comprovante de realização do curso oficial.
3	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 10 horas. Admitida alternativamente a comprovação por meio de certificação Linux. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua 2 ou mais anos de experiência.
4	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. Admitida alternativamente a comprovação por meio de certificação Microsoft. A comprovação desse requisito não será exigida caso o profissional possua 2 ou mais anos de experiência.
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.

6.13.2) OSR002.

6.13.2.1) Gestão operacional dos serviços contratados:

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).

6.13.2.2) Coordenação e gestão dos times técnicos das demais Ordens de Serviço:

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.

6.13.2.3) Administração do Sistema de Gestão de Serviços (ITSM):

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).

6.13.2.4) Gestão da Base de Dados de Gerenciamento da Configuração (BDGC)

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.

6.13.2.5) Monitoramento de indicadores e níveis de serviço:

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.

6.13.2.6) Elaboração e apresentação de relatórios contratuais:

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.

6.13.2.7) Apoio à governança e à tomada de decisão:

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.

6.13.2.8) Gestão de mudanças, problemas e melhoria contínua:

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.

6.13.2.9) Conformidade normativa, contratual e de segurança da informação:

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.

6.13.2.10) Transição, estabilização e encerramento contratual:

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.

6.13.3) OSR003

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 CONTRANTANTE, 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.

6.13.4) OSR004

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 manutenir 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.
6.13.5) OSR005
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.

6.13.6) OSR006

6.13.6.1) Sustentação e Gestão da Infraestrutura de Redes: Garantir a continuidade, estabilidade e integridade da infraestrutura física e lógica de rede.

6.13.6.1.1) Administração de Ativos e Topologia:

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.

6.13.6.1.2) Manutenção de 3º Nível e Cabeamento:

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.

6.13.6.1.3) Segurança e Conformidade de Hardware:

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.

6.13.6.2) Observabilidade e Acompanhamento Operacional: Atuar proativamente na detecção de anomalias e na análise de desempenho do tráfego.

6.13.6.2.1) Acompanhamento Contínuo:

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.

6.13.6.2.2) Análise de Fluxo e Desempenho:

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.

6.13.6.2.3) Gestão de Alertas:

6.13.6.2.3.1) Comunicar anormalidades de forma estruturada via Sistema de Gestão de Serviços (ITSM) e planos de comunicação vigentes.

6.13.6.3) Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças: Restabelecer a normalidade dos serviços e interagir com terceiros para solução de falhas complexas.

6.13.6.3.1) Tratamento de Falhas e Melhoria Contínua:

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).

6.13.6.3.2) Interface com Fornecedores e Operadoras:

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.

6.13.6.3.3) Fluxo de Trabalho no Sistema de Gestão de Serviços (ITSM):

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.

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.

6.13.6.4.1) Gestão do Stack Tecnológico:

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) **Plataforma de videoconferência Zoom Meetings.**

6.13.6.4.2) Inteligência Operacional:

6.13.6.4.2.1) Consolidar dados das plataformas para geração de relatórios técnicos e gerenciais de apoio à decisão pelo CONTRATANTE.

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.

6.13.6.5.1) Ronda de Hardware e Conectividade:

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.

6.13.6.5.2) Segurança Ambiental e Energética:

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.

6.13.6.6) Governança, Documentação e Gestão do Conhecimento: Padronizar processos e garantir a memória técnica da operação.

6.13.6.6.1) Manutenção Documental:

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.

6.13.6.6.2) Gestão de Configuração (BDGC):

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.

6.14) Resultados esperados referentes a cada Ordem de Serviço

6.14.1) OSR001

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) Garantia da Disponibilidade Jurisdicional (24x7x365): 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) Gestão Proativa e Mitigação de Riscos: 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) Resiliência e Segurança Institucional: 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) Eficiência Operacional e Econômica: 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) Transparência e Governança de Dados: 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) Padronização e Conformidade Normativa: 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.

6.14.2) OSR002

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.

6.14.3) OSR003

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 Conteinerização: 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 Conteinerização: 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.

Documento assinado eletronicamente por **PAULO MARCOS MAGALHÃES LIMA**, **Supervisor**, em 20/08/2026, às 10:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO MECENI**, **Diretor de Subsecretaria**, em 20/08/2026, às 11:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **DIEGO LOPES GOMES**, **Supervisor**, em 20/08/2026, às 12:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FABRIZIO LIMA ROCHA**, **Supervisor**, em 20/08/2026, às 12:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FABIO MIRANDA DE OLIVEIRA**, **Supervisor**, em 20/08/2026, às 12:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE MAGNO DRUMOND NASCIMENTO**, **Supervisor**, em 20/08/2026, às 18:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA SOARES TRANNIN**, **Supervisor**, em 21/08/2026, às 17:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIA DE OLIVEIRA GARCIA TRIERWEILER**, **Supervisor**, em 24/08/2026, às 17:49, 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 informando o código verificador **1959706** e o código CRC **80799C33**.