



Governo do Distrito Federal
Defensoria Pública do Distrito Federal
Assessoria Especial
Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação

Termo de Referência - DPDF/DPG/ASSESP/UNITIC

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 00401-00009946/2024-11

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos para suporte e manutenção de soluções de TIC - Suporte técnico de Nível 1 e 2, atendendo demandas básicas e intermediárias, e Serviços avançados de Nível 3, focados em infraestrutura crítica de Data Center, destinado a suprir as necessidades da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF). Este processo busca garantir a execução eficiente e eficaz de tais serviços, conforme os requisitos e especificações detalhados neste Termo de Referência e seus Anexos.

Tabela I

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	Serviços de Service Desk Nível 1 e Nível 2	26980	UST	1383,80	16.605,60
2	Serviços de Service Desk Nível 3/ Gerência/Coordenação	26980	UST	1601,40	19.216,80
TOTAL				2985,20	35.822,40

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. O objetivo desta contratação é garantir atendimento eficaz, manutenção e sustentação do ambiente tecnológico da Defensoria Pública do DF (DPDF), melhorando a eficiência operacional e a governança de TI. As condições e requisitos para a execução destes serviços serão detalhadamente estipulados, visando maximizar a eficácia das soluções de TIC implementadas, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

2.2. A contratação para prestação dos serviços, objeto deste projeto obedecerá a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

2.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que tais serviços são caracterizados como comuns no contexto da administração pública, dado que a prestação de suporte técnico, seja de forma remota ou presencial, constitui uma prática padrão e amplamente adotada por diversas organizações para assegurar a operacionalidade e a segurança das suas soluções de TIC. A categorização dos serviços de Service Desk como comuns fundamenta-se no fato de que eles não demandam personalização extrema ou conhecimentos exclusivamente especializados que limitem a competição ou a execução do fornecimento da solução de TIC. Por isso, a contratação desses serviços pela DPDF enquadra-se perfeitamente nas disposições legais e regulamentares, promovendo a manutenção da eficiência e eficácia operacional, alinhadas às melhores práticas de gestão de serviços de TIC, como preconizado pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

2.4. O prazo de vigência da contratação será inicialmente de 12 meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, conforme estabelecido pelo artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021. Este contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, mediante acordo entre as partes, até o limite máximo de 10 (dez) anos.

2.5. A contratação do serviço de Service Desk é reconhecida como um serviço continuado, conforme a definição legal estabelecida pela Lei nº 14.133, de 2021, e pelas normativas da Instrução Normativa nº 94/2022. Esta categorização decorre da natureza dos serviços de suporte técnico, os quais são considerados comuns no âmbito da administração pública devido à sua ampla adoção para garantir a operacionalidade e segurança das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.6. Conforme estabelecido pela Instrução Normativa nº 5/2017 e adaptado pelo Decreto nº 38.934/2018 do Distrito Federal, serviços contínuos são aqueles essenciais para o atendimento de necessidades públicas de forma permanente, que ultrapassam um exercício financeiro e cuja interrupção poderia afetar a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades essenciais da entidade. Dado o caráter essencial e contínuo dos serviços de suporte técnico da DPDF, sua interrupção representaria um risco para a continuidade de diversas atividades públicas essenciais.

2.7. A determinação dos quantitativos de serviço baseia-se em um estudo técnico preliminar e segue as orientações dos Acórdãos 5.260/2011 e 861/2013 do TCU, que validam a formação de um lote único para itens de mesma natureza que são diretamente relacionados entre si. Esta abordagem facilita a coordenação entre os perfis profissionais contratados e é mais conveniente administrativamente.

2.8. Em relação à aplicação da Lei Distrital nº 4.611/2011, que favorece micro e pequenas empresas, tal benefício não se aplica a esta contratação devido à natureza indivisível do serviço e à necessidade de recursos significativos para sua execução.

2.9. A contratação será realizada sob o regime de empreitada por preço unitário, garantindo a flexibilidade e adaptabilidade necessárias para a sustentação e suporte técnico dos serviços.

2.10. O contrato estipula um prazo inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por períodos adicionais, conforme acordado entre as partes, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021. Tal previsão de prorrogação apoia-se na natureza contínua dos serviços prestados, justificada por vantagens significativas demonstradas no Estudo Técnico Preliminar. Essa estrutura contratual permite uma análise cuidadosa e fundamentada da necessidade de extensão do prazo contratual, sempre almejando a eficiência e a eficácia na execução dos serviços.

3. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO COMUM

3.1. Por se tratar de bem ou serviço comum de TIC, será utilizado a modalidade Pregão, na forma eletrônica, conforme prevê o Parágrafo Único do Art. 25, da IN SDG/ME 94/2022.

4. ESSENCIALIDADE DA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE SERVICE DESK PARA A DPDF

4.1. A contratação de uma empresa especializada em serviços de service desk para a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) é essencial para assegurar a continuidade, eficiência e segurança das operações de Tecnologia da Informação (TI) da instituição. Este serviço é crítico, pois suporta de forma contínua e permanente as atividades finalísticas da DPDF, garantindo que os sistemas de informação, equipamentos de TI e redes estejam sempre operacionais. A essencialidade desse serviço é demonstrada pela necessidade de manter a integridade do patrimônio público, evitar a interrupção das atividades de defesa e assistência jurídica prestadas à população e assegurar a conformidade com as exigências legais e regulatórias.

4.2. A interrupção do serviço de service desk comprometeria seriamente a prestação dos serviços públicos, resultando em paralisações que poderiam afetar diretamente a missão institucional da DPDF de proporcionar assistência jurídica integral e gratuita. Além disso, a falta de um suporte técnico especializado aumenta os riscos de falhas de segurança, perda de dados e ineficiências operacionais, expondo a instituição a vulnerabilidades cibernéticas e ao comprometimento dos dados sensíveis dos assistidos. A contratação de uma empresa de service desk, portanto, não só mitiga esses riscos, como também assegura que a DPDF mantenha um ambiente tecnológico robusto e resiliente, essencial para a prestação contínua e de alta qualidade dos seus serviços jurídicos.

5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TI

5.0.1. Observado o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 40 e § 1º do art. 47 da Lei nº 14.133, de 2021, o objeto deste Termo de Referência, no formato que foi concebido, visando economia de escala, maior vantagem na contratação com uma única empresa, entendemos não ser viável o parcelamento da solução de TIC a ser contratada;

5.0.2. A justificativa para não parcelar a contratação do serviço de suporte técnico da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) se apoia em uma combinação de aspectos técnicos e econômicos. A estratégia adotada, focada em consolidar os serviços em um contrato único, está fundamentada na eficiência orçamentária e na obtenção de economias de escala, elementos essenciais para a maximização do valor entregue à administração pública e aos cidadãos.

5.0.3. Do ponto de vista técnico, a unificação dos serviços sob um único contrato facilita a coordenação e a gestão das atividades de desenvolvimento, evitando a fragmentação dos esforços e a dispersão de responsabilidades entre diferentes fornecedores. Este modelo promove uma integração mais eficaz dos sistemas, assegurando a compatibilidade e a interoperabilidade entre os módulos desenvolvidos, o que é essencial para a construção de uma infraestrutura de TI coesa e eficiente.

5.0.4. Além disso, a gestão contratual é simplificada, reduzindo a carga administrativa sobre a equipe técnica da UNITIC e permitindo um foco maior na qualidade e na entrega dos serviços. A negociação de um volume de serviço consolidado possibilita melhores condições de contratação, incluindo preços mais competitivos e termos mais favoráveis para a DPDF. Este arranjo contribui para a redução dos custos unitários, potencializando o uso eficiente dos recursos públicos.

5.0.5. A abordagem escolhida também facilita a implementação de mecanismos de acompanhamento e controle. Estes instrumentos são vitais para assegurar a transparência, a accountability e o cumprimento dos objetivos estabelecidos no contrato,

5.0.6. Portanto, a decisão de não parcelar a contratação é fundamentada em uma visão estratégica que prioriza a otimização dos processos, a eficácia na gestão dos recursos e prestação do serviço de suporte técnico que estejam à altura das expectativas e das demandas da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) e dos cidadãos que ela serve.

5.0.7. Uma divisão da contratação, poderia acarretar riscos de não integração entre as partes contratadas, gerando alto tempo de resposta, probabilidade de incompatibilidades e possíveis vulnerabilidades, levando à ocorrência de incidentes e prejuízos às atividades da DPDF, além de conflito de responsabilidade entre os diversos envolvidos, dificultando a gestão dos contratos e serviços.

5.0.8. Frente ao exposto, o objeto deste Termo de Referência não é parcelável.

6. INSPEÇÃO NO LOCAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (DA VISTORIA)

6.1. Para assegurar a precisão na formulação da sua proposta, os interessados no processo licitatório têm a opção de inspecionar o local onde os serviços serão prestados. Essas visitas técnicas podem ser realizadas de segunda a sexta-feira, entre 9h e 17h, e necessitam de um agendamento prévio. Um funcionário designado estará disponível para acompanhar a vistoria, garantindo o acesso às informações necessárias.

6.2. O período disponível para realizar essa vistoria começa no primeiro dia útil após a publicação do Edital e se encerra no dia útil imediatamente anterior à data marcada para a abertura da sessão pública.

6.3. Durante a visita, é imprescindível que o licitante ou seu representante legal apresente identificação pessoal válida e uma autorização formal da empresa, confirmando sua capacidade para efetuar a vistoria.

6.4. Optar por não realizar a vistoria, embora seja facultativo, implica na aceitação de todas as condições do local como conhecidas, eliminando a possibilidade de futuras reivindicações relacionadas à falta de familiaridade com as instalações ou quaisquer particularidades dos espaços de serviço. Portanto, a empresa vencedora deve reconhecer plenamente o escopo do projeto, conforme detalhado no presente termo.

6.5. Solicitação de agendamento da vistoria poderá ser solicitado por meio do e-mail unitic@defensoria.df.gov.br ou pelo telefone (61) 2196-4335.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**7.1. Objeto**

7.1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos para suporte e manutenção de soluções de TIC - Suporte técnico de Nível 1 e 2, atendendo demandas básicas e intermediárias, e Serviços avançados de Nível 3, focados em infraestrutura crítica de Data Center, destinado a suprir as necessidades da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), incluindo planejamento, organização e execução de suporte técnico tanto remoto quanto presencial, além de manutenção integral do ambiente tecnológico. Esta abrangência inclui administração, operação e suporte de rede e servidores. Uma Central de Suporte coordenará os serviços em diferentes níveis por meio de uma Gerência conforme as necessidades da DPDF.

7.2. Este processo busca garantir a execução eficiente e eficaz de tais serviços, conforme os requisitos e especificações detalhados neste Termo de Referência e seus Anexos, com a vigência do contrato será de 1 (um) ano podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos conforme a Lei nº 14.133/2021.

7.3. O objetivo desta contratação é garantir atendimento eficaz, manutenção e sustentação do ambiente tecnológico da Defensoria Pública do DF (DPDF), melhorando a eficiência operacional e a governança de TI. As condições e requisitos para a execução destes serviços serão detalhadamente estipulados, visando maximizar a eficácia das soluções de TIC implementadas, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

7.3.1. A estrutura da contratação de serviços de TIC pela DPDF é cuidadosamente planejada e dividida em componentes chaves, garantindo a eficácia na comunicação e na resolução de problemas dos usuários finais.

7.3.2. **Central de Atendimento ao Usuário:** O núcleo de interação entre os usuários da DPDF e os provedores de serviços de TI, encarregada de gerenciar incidentes e solicitações de serviços com o objetivo de fornecer soluções rápidas e eficientes.

7.3.3. Níveis de Suporte:

7.3.3.1. **Nível 1:** Focado em atendimento remoto para a resolução imediata de incidentes e solicitações.

7.3.3.2. **Nível 2:** Dedicado a atendimentos presenciais para problemas mais complexos, requerendo intervenção direta.

7.3.3.3. **Nível 3:** Oferece suporte avançado em áreas como infraestrutura de rede e operações de Data Center.

7.3.4. **Central de Monitoramento:** Responsável pela supervisão global dos serviços, incluindo a gestão de indicadores de desempenho e a manutenção do ambiente tecnológico.

7.3.5. Profissionais qualificados preencherão cada nível de serviço e central, seguindo as diretrizes do ITIL e atendendo aos padrões de qualidade da DPDF, assegurando assim um serviço de TIC robusto e eficiente.

8. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO: CENTRAL DE SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK)

8.1. A empresa será obrigada a atender todas as especificações abaixo:

8.1.1. Escopo das Atividades:

8.1.1.1. Implementações Completas de Zabbix: Configuração integral das ferramentas, abarcando desde o setup inicial dos servidores até a ativação de proxies e agentes.

8.1.1.2. Customização e Desenvolvimento: Elaboração de templates de monitoramento sob medida, seguindo protocolos de melhores práticas para otimização de performance e segurança operacional.

8.1.1.3. Criação de Painéis de Controle Personalizados: Desenvolvimento de dashboards especializados e adaptáveis às demandas específicas da DPDF, tanto em Zabbix quanto em outras plataformas de visualização de dados.

8.1.2. Estrutura de Monitoramento e Resiliência de Sistemas

8.1.2.1. Desenvolvimento e Configuração de Scripts Elaboramos scripts especializados para a coleta de dados e criação de sistemas de monitoramento externo, aplicáveis em cenários onde a utilização direta de agentes não é viável.

8.1.2.2. Implementação de Alta Disponibilidade Estabelecemos uma infraestrutura Zabbix altamente disponível, adaptando a solução conforme a disponibilidade e as especificações da ferramenta de monitoramento.

8.1.2.3. Integração de Sistemas Integrando o Zabbix a plataformas complementares por meio de sua API, proporcionando registro e gestão automáticos de incidentes em conjunto com ferramentas de ITSM.

8.1.2.4. Automação de Respostas a Incidentes Implementamos procedimentos automáticos para resposta rápida a incidentes, ativados por alarmes conforme parâmetros previamente definidos.

8.1.2.5. Monitoramento Avançado de Ativos de TI Conduzimos o monitoramento aprofundado de servidores, elementos de rede e aplicações, oferecendo uma visão detalhada do estado operacional, performance e integridade dos componentes críticos de infraestrutura.

8.1.3. A DPDF demanda a administração efetiva de ambientes de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) operando sob um esquema híbrido, que abarque tanto recursos locais quanto em nuvem. As obrigações incluem a gestão, a operacionalização e o suporte contínuo de um ambiente de TIC ativo, integrando instalações físicas e recursos computacionais em nuvem pública. Os serviços e soluções tecnológicas mínimas exigidos são:

8.1.3.1. Estrutura física de data centers com zonas de segurança;

8.1.3.2. Serviços de Diretório para administração de políticas de acesso e autenticação;

8.1.3.3. Infraestrutura de Redes Corporativas, compreendendo gerenciamento e manutenção;

8.1.3.4. Administração de Servidores e seus Sistemas Operacionais dedicados;

8.1.3.5. Gestão de redes de dados e comunicações corporativas;

8.1.3.6. Gerenciamento de Bancos de Dados e integridade de dados;

- 8.1.3.7. Implementação de soluções de Mensageria Corporativa;
- 8.1.3.8. Políticas e mecanismos de Segurança da Informação, enfatizando a proteção contra ameaças digitais;
- 8.1.3.9. Estratégias de Proteção de Dados e Privacidade, assegurando conformidade regulatória;
- 8.1.3.10. Sistemas de Armazenamento de Dados;
- 8.1.3.11. Implementação e gestão de Ambientes e Serviços Virtualizados.
- 8.1.4. É imprescindível a gestão e o gerenciamento estratégico de, no mínimo, 10 links de Internet, distribuídos geograficamente, para assegurar conectividade ininterrupta e resiliente.
- 8.1.5. Por fim, deverá ser provida a administração completa, manutenção e assistência técnica para a infraestrutura de redes virtualizadas, incluindo a implementação e a gestão de switches avançados, firewalls, roteadores e a aplicação de políticas de Qualidade de Serviço (QoS) eficazes.
- 8.2. Disponibilidade dos Serviços
 - 8.2.1. Será garantido suporte contínuo 24 horas por dia, de segunda a domingo, inclusive durante feriados, para assegurar a plena operacionalidade em todas as localidades atendidas pelo contrato.
- 8.3. Infraestrutura Física para a Prestação de Serviços
 - 8.3.1. Caso a Defensoria não possua local para disponibilização para a empresa CONTRATADA prestar os serviços contratados, os serviços serão prestados a partir das instalações da empresa contratada, que deve ser equipada com toda a infraestrutura necessária para execução ininterrupta dos trabalhos, incluindo mobiliário adequado, computadores, conectividade de rede confiável, dispositivos de áudio e demais periféricos. Além disso, a contratada deve garantir uma fonte de energia ininterrupta para evitar quaisquer interrupções das atividades operacionais. Essa serviço deverá ter a autorização da DPDF.
- 8.4. Capacitação e Treinamento da Equipe
 - 8.4.1. É de responsabilidade da contratada fornecer espaços apropriados para o treinamento e capacitação contínua dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, assegurando a excelência e a atualização constante das habilidades técnicas requeridas.
- 8.5. **Nível 1 - Suporte Técnico Remoto (Service Desk)**
 - 8.5.1. Janela de Atendimento: Dias úteis das 7h às 19h.
 - 8.5.2. Objetivo e Escopo: Prover um ponto de contato único para usuários da DPDF para registrar incidentes, solicitações, dúvidas e problemas de TI. Este serviço é responsável por diagnósticos iniciais, atendimentos e resoluções preliminares, empregando uma base de conhecimento e ferramentas de suporte à distância, incluindo softwares de controle remoto.
 - 8.5.3. Operacionalização: A central utilizará sistemas informatizados para o gerenciamento integral dos atendimentos, garantindo a execução de procedimentos padronizados e a centralização dos registros. A transferência de chamados para níveis superiores de suporte ocorrerá apenas quando soluções imediatas não forem viáveis.
 - 8.5.4. Atividades Principais:
 - 8.5.4.1. Atuação como ponto único de contato para usuários da DPDF.
 - 8.5.4.2. Registro, classificação, priorização, análise e solução de solicitações dos usuários.
 - 8.5.4.3. Execução de intervenção remota para diagnósticos, configurações, instalações e atualizações de software.
 - 8.5.4.4. Resposta a pedidos de informação sobre status de chamados.
 - 8.5.4.5. Utilização de software especializado para atendimento remoto.
 - 8.5.4.6. Nas situações em que as questões não possam ser resolvidas através de intervenção remota pelo Suporte de Nível 1, é crucial que esta equipe documente meteticulosamente todas as informações pertinentes e proceda com o encaminhamento do ticket para as equipes de Suporte Presencial de Nível 2 ou Nível 3. Este processo deve incluir a compilação e transmissão de todos os dados disponíveis que possam auxiliar na resolução eficiente e acelerada do problema.
 - 8.5.5. **Principais Serviços de Suporte Técnico Remoto (Nível 1):**
 - 8.5.5.1. Registro de Atendimentos em Sistema de Gestão: Documentação eletrônica de todas as interações de suporte, incluindo detalhes dos usuários e natureza das demandas, no software de gestão de serviços de TI.
 - 8.5.5.2. Resolução Remota de Incidentes e Requisições: Prestação de suporte técnico inicial para incidentes e problemas relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), utilizando práticas recomendadas pela ITIL para diagnóstico e solução.
 - 8.5.5.3. Gerenciamento de Aplicativos e Softwares: Execução de configurações, instalações, atualizações e remoções de software, além de correções técnicas conforme as diretrizes de melhores práticas.
 - 8.5.5.4. Gestão de Tickets: Abertura e conclusão de chamados no sistema de gestão, além de encaminhamento de casos complexos para suporte de níveis superiores ou outras unidades organizacionais.
 - 8.5.5.5. Comunicação Multicanal com Usuários: Atendimento de solicitações e gestão de comunicações por meio de telefone, e-mail, fax, web, chat e outros, incluindo a realização de follow-ups e pesquisas de satisfação.
 - 8.5.5.6. Utilização de Ferramentas de Suporte Remoto: Emprego de soluções tecnológicas especializadas para diagnóstico e solução de problemas de forma remota, conforme a natureza da demanda.
 - 8.5.5.7. Classificação e Encaminhamento de Chamados: Identificação, registro e direcionamento adequado de incidentes e requisições, baseado no catálogo de serviços e requisitos dos usuários.
 - 8.5.5.8. Orientação sobre Serviços e Recursos: Instrução aos usuários sobre a utilização adequada dos serviços de TI, disponibilidade e melhores práticas.

- 8.5.5.9. Comunicação Proativa: Informações sobre mudanças, atualizações e pesquisas de satisfação, utilizando os canais de comunicação estabelecidos.
- 8.5.5.10. Suporte à Configuração de Dispositivos: Assistência na configuração de equipamentos e software, com autorização do usuário, garantindo a aderência às políticas de TI.
- 8.5.5.11. Adesão aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs): Cumprimento dos prazos e qualidade estabelecidos nos acordos de nível de serviço para todas as atividades de suporte.
- 8.5.5.12. Apoio e Orientação para Suporte de Níveis Superiores: Transferência de conhecimento e detalhes relevantes para os suportes de Nível 2 e Nível 3, facilitando a resolução contínua de incidentes.
- 8.5.5.13. Esclarecimento de Dúvidas Técnicas: Assistência em questões relacionadas ao uso de navegadores web, gerenciadores de e-mail, conexão à internet e intranet, além de esclarecimentos sobre softwares aprovados e equipamentos de TI.
- 8.5.5.14. Gerenciamento de Ativos em Garantia: Monitoramento e gestão de chamados referentes a equipamentos e componentes de rede sob garantia.
- 8.5.6. Responsabilidades:
 - 8.5.6.1. Registro e gestão informatizada de todos os atendimentos;
 - 8.5.6.2. Atendimento receptivo para resolução de incidentes de TI remotamente, com base nas diretrizes da ITIL;
 - 8.5.6.3. Configuração, instalação e atualização de softwares e aplicativos conforme necessidades identificadas;
 - 8.5.6.4. Comunicação ativa com usuários para informar sobre resoluções, mudanças e coletar feedback.

8.6. Serviço de Suporte Nível 2 - Suporte Técnico Presencial

- 8.6.1. Objetivo e Escopo: Solucionar incidentes que requerem intervenção direta, incluindo problemas de hardware e software, configurações de rede e outros que não foram resolvidos remotamente.
- 8.6.2. **Janela de Atendimento:** Dias úteis das 7h às 19h.
- 8.6.3. Áreas de Atuação:
 - Acessos: Criação e gerenciamento de contas de usuários, controle de acessos, auditorias.
 - Cabeamento: Instalação e manutenção de infraestrutura de rede.
 - Microinformática: Suporte a hardware e software, solução de problemas de sistemas operacionais e aplicativos homologados pela DPDF.
- 8.6.4. Principais Serviços do Suporte Técnico Presencial na DPDF
 - 8.6.4.1. Atendimento Presencial: Provimento de suporte técnico in loco aos usuários de TIC da DPDF no Distrito Federal, baseando-se nas demandas originadas pelo Suporte de Nível 1 ou gestão de contrato, seguindo rigorosamente os protocolos estabelecidos no Sistema de Gestão de Atendimentos.
 - 8.6.4.2. Registro e Diagnóstico: Catalogação e análise crítica de questões técnicas relacionadas a hardware e sistemas operacionais, incluindo a realização de manutenções corretivas necessárias, documentadas através do Sistema de Gestão de Atendimentos.
 - 8.6.4.3. Correlação de Incidentes: Identificação das causas primárias de falhas em hardware ou software, visando solucioná-las e mitigar a ocorrência de novos incidentes.
 - 8.6.4.4. Ações itinerantes: a DPDF realiza ações de atendimento ao público por meio de carretas e vans itinerantes. A empresa CONTRATADA deverá atender a estes eventos com um profissional de suporte técnico presencial conforme catálogo de serviços.
 - 8.6.4.5. Elaboração de Relatórios: Desenvolvimento de relatórios detalhados e pareceres técnicos acerca das intervenções realizadas, incluindo a avaliação de requisitos para instalação de novos softwares.
 - 8.6.4.6. Gestão de Equipamentos de TIC: Implementação de processos de instalação, desinstalação e configuração de uma ampla gama de equipamentos de TIC e seus componentes (computadores, notebooks, impressoras, dispositivos móveis etc.), assegurando a conformidade com os Itens de Configuração no Sistema de Gerenciamento da DPDF.
 - 8.6.4.7. Orientações Técnicas: Fornecimento de instruções básicas aos usuários sobre o uso de dispositivos móveis, telefonia e procedimentos padrão estipulados pela DPDF.
 - 8.6.4.8. Infraestrutura de Rede: Ativação, testes, e desativação de infraestrutura de rede e de pontos de acesso, além da gestão de componentes ativos de rede.
 - 8.6.4.9. Monitoramento e Certificação: Configuração de agentes de monitoração e instalação de cabeamento estruturado para garantir a integridade e o desempenho da rede.
 - 8.6.4.10. Inventário Técnico: Realização de um levantamento detalhado do parque tecnológico da DPDF, com objetivo de otimizar o uso de recursos e planejar manutenções preventivas.
 - 8.6.4.11. Soluções em Sistemas Operacionais: Implementação de soluções técnicas e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux, assegurando a operacionalidade e a segurança dos sistemas.
 - 8.6.4.12. Suporte a Office 365 e Sistema Solar: Assistência técnica especializada no uso do Office 365, abrangendo desde a configuração inicial até a resolução de problemas específicos, e suporte ao Sistema Solar da DPDF, garantindo a eficácia no uso destas ferramentas pelos usuários.
- 8.7. Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Servidores Nível 3 - Suporte Especializado
 - 8.7.1. Sustentação de Rede: Monitoramento contínuo, administração e suporte aos ativos de rede e serviços correlatos, buscando otimizar a performance e a segurança da infraestrutura de TI.

- 8.7.2. Sustentação de Servidores (Físico ou Nuvem): Gestão e operação dos servidores e serviços hospedados, incluindo atualizações, backups, e manutenção de sistemas operacionais e aplicações.
- 8.7.3. Inovação e Melhorias: Desenvolvimento de soluções que minimizem complexidades na administração da infraestrutura de TI, promovendo a alta disponibilidade e desempenho dos serviços.
- 8.7.4. **Principais Serviços Técnicos Especializados de Nível 3 na DPDF**
- 8.7.4.1. Monitoramento de Rede:
- Observação contínua de ativos e serviços de rede por meio de soluções específicas.
 - Recepção de demandas dos suportes de Nível 1 e 2 para acompanhamento e gestão de falhas.
 - Relatos sobre a operacionalidade e a disponibilidade dos recursos de rede.
 - Análise e gestão de registros e incidentes, aplicando metodologias e scripts específicos para a resolução.
- 8.7.4.2. Gestão de Ativos de Rede:
- Suporte integral a componentes da rede, incluindo switches, roteadores, e demais dispositivos, com foco na configuração, manutenção e otimização.
 - Desenvolvimento de estratégias para o controle de tráfego e a administração de recursos, garantindo a eficiência da rede.
 - Implementação e manutenção de políticas de segurança, promovendo a integridade e a segurança dos dados.
- 8.7.4.3. Análise e Performance:
- Avaliações detalhadas do desempenho da rede, identificando pontos de melhoria e implementando soluções estratégicas.
 - Manuseio e análise de dados de log para diagnóstico e prevenção de falhas.
- 8.7.4.4. Sustentação de Servidores e Operações:
- Administração e atualização de servidores, sistemas operacionais e componentes, visando a máxima eficiência e disponibilidade.
 - Gerenciamento de ambientes de TI, incluindo a configuração de serviços essenciais como DNS, DHCP, e servidores de arquivos.
 - Promoção de ambientes de alta disponibilidade, assegurando a continuidade dos serviços críticos.
- 8.7.4.5. Desenvolvimento e Implementação de Soluções:
- Projetos e implementações visando a simplificação da gestão de servidores e redes, aumentando a eficiência operacional.
 - Consultoria técnica em arquitetura de redes e desempenho de servidores, proporcionando suporte avançado para decisões estratégicas.
- 8.7.4.6. Operações e Monitoramento de Sistemas:
- Monitoramento ativo dos sistemas em produção para garantir operação ininterrupta.
 - Implementação de procedimentos de backup e recuperação, assegurando a integridade dos dados.
 - Documentação e otimização de processos operacionais, melhorando a eficácia das rotinas de TI.
- 8.8. Central de Atendimento ao Usuário
- 8.8.1. Disponibilidade do Serviço e Canais de Comunicação: Telefone, chat (dias úteis, 7h às 20h) e e-mail/internet (24/7). Os horários podem ser ajustados conforme necessidades da DPDF.
- 8.8.2. Local de Execução: Todos os serviços de suporte remoto serão realizados nas instalações da DPDF, com a CONTRATADA responsável por toda a infraestrutura necessária. A DPDF poderá a seu critério autorizar o funcionamento da Central de Atendimento (Nível 1) nas dependências da CONTRATADA.
- 8.8.3. Canais de Acesso aos Serviços - Diversos canais de comunicação estarão à disposição para acesso aos serviços, tais como:
- 8.8.3.1. Linha direta via telefone;
- 8.8.3.2. Comunicação via e-mail corporativo;
- 8.8.3.3. Sistema integrado de registro e acompanhamento de chamados de TI;
- 8.8.3.4. Assistência direta via chat online.

- 8.8.4. Serviços:
 - 8.8.4.1. Atendimento receptivo e ativo, resolução de incidentes de TI, configuração de equipamentos, esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de browsers, gerenciadores de e-mail, etc.
 - 8.8.4.2. Monitoramento de todo o ambiente tecnológico da DPDF.

- 8.9. Coordenação (Gerência) de Suporte Técnico
 - 8.9.1. Gerenciamento de Atendimento: Supervisão contínua da qualidade e eficácia dos atendimentos, com intervenções quando necessário para manter ou elevar o padrão de serviço.
 - 8.9.2. Gestão e Coordenação: Supervisão ativa dos técnicos de suporte presencial, garantindo a qualidade e a prontidão dos serviços, além da conformidade com os SLAs estabelecidos.
 - 8.9.3. Capacitação e Desenvolvimento: Implementação de programas de treinamento e desenvolvimento para os técnicos, assegurando a atualização contínua das habilidades e conhecimentos, com especial foco em melhores práticas e procedimentos de TI.
 - 8.9.4. Relatórios e Avaliação: Elaboração de relatórios detalhados sobre os serviços prestados, análise de tendências de atendimentos e identificação de áreas para melhorias.
 - 8.9.5. Janela de Atendimento do Gerente de Serviços: Dias úteis das 8h às 18h.
 - 8.9.6. Atividades Principais:
 - 8.9.6.1. Desenvolvimento de propostas preliminares para solicitações que exigem investimentos significativos e serviços além do escopo padrão ou do orçamento mensal. Estas propostas devem ser direcionadas ao gestor do contrato para avaliação e, se necessário, negociação dos custos. Isso é especialmente importante para projetos que demandam a integração de múltiplos serviços e envolvem elevados valores financeiros, garantindo assim a transparência e a possibilidade de ajustes financeiros adequados às necessidades e possibilidades da organização.
 - 8.9.6.2. Gestão da execução dos serviços e cumprimento dos níveis de serviço.
 - 8.9.6.3. Monitoramento e avaliação dos atendimentos prestados.
 - 8.9.6.4. Gerenciamento da alocação de profissionais e planejamento de treinamentos.
 - 8.9.6.5. Análise de relatórios gerenciais e propostas de melhoria contínua.
 - 8.9.7. Principais Serviços e Gestão da Gerência de Suporte Técnico Remoto, Presencial e Especializado (Nível 3) na DPDF
 - Gerência de Suporte Técnico Remoto e Presencial:
 - 8.9.7.1. Monitoramento e Avaliação Contínua: Supervisão da qualidade de todos os atendimentos, promovendo intervenções para melhoria quando necessário.
 - 8.9.7.2. Gestão Operacional Eficiente: Implementação do plano operacional, garantindo conformidade com procedimentos e padrões definidos para todos os níveis de suporte.
 - 8.9.7.3. Capacitação e Motivação da Equipe: Organização de reuniões e treinamentos para desenvolver habilidades técnicas e profissionais dos técnicos de suporte, abrangendo todos os níveis.
 - 8.9.7.4. Otimização de Processos e Recursos: Gestão estratégica da alocação de recursos, incluindo escalas e distribuição de tarefas, para aumentar produtividade e eficiência.
 - 8.9.7.5. Comunicação Clara e Efetiva: Orientação para aprimorar a comunicação entre técnicos e usuários, buscando a máxima clareza e eficácia.
 - 8.9.7.6. Feedback e Elaboração de Relatórios: Produção de relatórios detalhados sobre operações de suporte e fornecimento de feedback construtivo à equipe. Além das responsabilidades acima, a gerência também é encarregada da supervisão e gestão dos serviços técnicos especializados de Nível 3. Isso inclui:
 - 8.9.7.7. Supervisão de Serviços Especializados: Gestão de atividades de suporte técnico que requerem alto grau de especialização, abrangendo redes, servidores, e infraestrutura crítica.
 - 8.9.7.8. Coordenação de Soluções Complexas: Supervisão da implementação de soluções técnicas avançadas, assegurando a resolução eficiente de incidentes complexos.
 - 8.9.7.9. Controle de Qualidade e SLAs: Monitoramento rigoroso da aderência aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e padrões de qualidade em todos os níveis de suporte, garantindo a satisfação do usuário final.
 - 8.9.7.10. Planejamento Estratégico: Desenvolvimento de estratégias para a gestão eficaz da infraestrutura de TI, prevenção de incidentes e otimização dos recursos tecnológicos.
 - 8.9.7.11. Relatórios e Análises Avançadas: Geração de relatórios analíticos que oferecem insights sobre o desempenho da infraestrutura de TI, contribuindo para a tomada de decisão baseada em dados.
 - 8.9.8. Essa abordagem integrada assegura que todos os serviços de suporte técnico — desde o atendimento inicial ao usuário até a solução de questões altamente técnicas de Nível 3 — são gerenciados de forma coesa e eficaz, maximizando a disponibilidade dos sistemas e a satisfação dos usuários na DPDF.
 - 8.9.9. Esta estrutura visa garantir a eficiência e eficácia do suporte técnico de TI na DPDF, oferecendo um amplo espectro de serviços que abrangem desde o suporte remoto inicial até intervenções técnicas especializadas e gerenciamento de infraestrutura de TI.
 - 8.9.10. O Catálogo de serviços trará todos os serviços a serem prestados pela Contratada.

- 8.10. **Atendimento VIP**
 - 8.10.1. Visão Geral

- 8.10.1.1. O perfil técnico para atendimento VIP abrange um conjunto de competências técnicas, comportamentais e de segurança da informação. Este profissional deve oferecer um suporte ágil, eficiente e altamente personalizado, atendendo às necessidades estratégicas dos usuários mais críticos da organização.
- 8.10.2. Competências Técnicas
- 8.10.2.1. Domínio de Tecnologias : Profundo conhecimento em hardware, software e tecnologias específicas do ambiente do cliente.
- 8.10.2.2. Agilidade no Diagnóstico e Solução : Capacidade de identificar e resolver problemas de maneira rápida e assertiva.
- 8.10.2.3. Atualização Contínua : Compromisso com a atualização constante sobre as últimas tecnologias e melhores práticas de mercado.
- 8.10.3. Competências Comportamentais
- 8.10.3.1. Foco no Cliente e Visão de Negócio : Atendimento das necessidades do cliente e alinhamento com os objetivos do negócio.
- 8.10.3.2. Comunicação e Relacionamento Interpessoal : Excelência na comunicação verbal e escrita; habilidade para estabelecer relações de confiança e respeito mútuo.
- 8.10.3.3. Flexibilidade e Criatividade : Capacidade de se adaptar a diferentes situações e buscar soluções inovadoras para os desafios apresentados.
- 8.10.3.4. Iniciativa e Autonomia : Proatividade na identificação e solução de problemas, trabalhando com autonomia e iniciativa.
- 8.10.4. Segurança da Informação
- 8.10.4.1. Ética e Confidencialidade : Manuseio das informações com a máxima responsabilidade, garantindo a confidencialidade e integridade dos dados.
- 8.10.4.2. Conhecimento em Segurança : Conhecimento aprofundado sobre práticas de segurança da informação, rotinas, controles e procedimentos de segurança.
- 8.10.5. Atribuições Principais
- 8.10.5.1. Suporte Técnico Especializado : Garantia de alta disponibilidade e desempenho dos recursos de TI utilizados pelos usuários VIP.
- 8.10.5.2. Treinamento e Orientação : Capacidade de orientar os usuários sobre a utilização eficiente dos recursos de TI disponíveis.
- 8.10.5.3. Gestão de Solicitações : Eficiência na gestão de interferências, assegurando respostas rápidas e soluções adequadas.
- 8.10.5.4. Atualização e Desenvolvimento Profissional : Compromisso com a própria atualização profissional por meio de participação em treinamentos, certificações e eventos da área.
- 8.10.6. Desafios do Atendimento VIP
- 8.10.6.1. Balanceamento entre Expectativas e Execução : Negociar SLAs que reflitam as expectativas dos usuários VIPs e sejam realizáveis pela equipe de suporte.
- 8.10.6.2. Gerenciamento de Expectativas Altas : Lidar com a alta expectativa dos clientes quanto ao nível de serviço oferecido.
- 8.10.6.3. Integração de Processos Internos : Navegar com destreza entre as urgências do suporte técnico e os processos internos da DPDF, mantendo um equilíbrio saudável entre eles.
- 8.10.7. Importância Estratégica
- 8.10.7.1. O atendimento VIP é crucial para o sucesso e a continuidade das operações de negócio, exigindo profissionais que não apenas respondam às necessidades técnicas imediatas, mas que também contribuam para a estratégia geral da empresa através de um serviço excepcional. Este perfil técnico é fundamental para garantir que os usuários mais críticos recebam o suporte de que serão entrevistados para realizar suas funções estratégicas sem contratos.

8.11. ESPECIFICAÇÕES GERAIS PARA TODOS OS ITENS

- 8.11.1. **Local de Trabalho Flexível para Suporte Nível 1:** A critério da DPDF, o suporte técnico de nível 1 pode ser autorizado a operar diretamente das instalações da CONTRATADA, oferecendo flexibilidade na gestão do atendimento e otimização dos recursos.
- 8.11.2. **Capacitação em Ferramentas e Sistemas Específicos:** Todos os membros da equipe de suporte devem possuir profundo conhecimento em Office 365 e estar aptos a aprender sobre o sistema SOLAR, que é essencial para a operação da DPDF. A DPDF se compromete a fornecer treinamento necessário para todos os integrantes da equipe contratada.
- 8.11.3. **Padrão de Vestimenta Profissional:** A equipe da empresa contratada deverá adotar um código de vestimenta formal, consistindo em uniformes fornecidos pela própria contratada, incluindo sapatos sociais, calças ou saias sociais e camisas adequadas ao clima do Distrito Federal. Roupas devem ser padronizadas e não devem ser quentes, mantendo a formalidade e adequação ao ambiente de trabalho da DPDF. O uso de crachás é obrigatório para a identificação e segurança nas dependências.
- 8.11.4. **Boas Práticas e Conformidade:** A equipe deverá seguir as melhores práticas do mercado, garantindo um atendimento de qualidade e eficiência. Isso inclui o gerenciamento de chamados, atendimento ao cliente, resolução de problemas técnicos de forma ágil e eficaz, mantendo sempre a comunicação clara e precisa com os usuários. A postura profissional, a cortesia no trato com os usuários e a habilidade em lidar com situações adversas são requisitos essenciais.
- 8.11.5. Esta proposta visa integrar diretrizes claras e concisas que refletem as melhores práticas no ambiente de suporte técnico, assegurando um serviço de alta qualidade e alinhado com as expectativas da DPDF. É essencial que a equipe contratada esteja bem preparada, tanto em termos técnicos quanto comportamentais, para representar adequadamente a DPDF e atender às suas necessidades específicas.

9. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

9.1. Do catálogo de serviços

9.1.1. A seguir é apresentado a proposta de catálogo de serviços atualizado a ser utilizado na DPDF pra prestação de serviços de atendimento aos usuários e suporte à infraestrutura de TIC. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é tipificar o serviço a ser contratado.

9.1.2. A CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas (atualização ou novas tecnologias da infraestrutura) por meio de acréscimos ao catálogo de serviços. Neste caso, não haverá necessidade de aditivo contratual, ficando a empresa contratada responsável por absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

9.1.3. O Catálogo de Serviços abaixo relaciona os eventos de chamados, classificando-os em categorias, que são atendidos pelo Service Desk, bem como a classificação segundo o critério da DPDF. O presente Catálogo de Serviço é um documento vivo e constantemente sofre atualizações. A classificação deverá ser entendida sob a ótica desses 4 (quatro) grupos de eventos, a saber:

9.1.4. Suporte ao Usuário: são os eventos tratados, preferencialmente, de forma remota e que tem características de diagnóstico e resolução ágil.

9.1.5. Suporte Técnico (Logística): são os eventos que podem ser tratados de forma remota, no entanto, são preferencialmente atendidos na forma presencial.

9.1.6. Suporte avançado (Serviços Digitais): são os eventos de suporte, sustentação e monitoramento dos serviços digitais internos e externos da DPDF.

9.1.7. Novos eventos (Gestão de Problemas): no quadro abaixo, tentou-se enquadrar todos os eventos que ocorrem atualmente na DPDF, porém, deve-se considerar que novos eventos poderão ocorrer ao longo do período do contrato, gerados por novos serviços disponibilizados ou por problemas desconhecidos. Neste caso, a Gestão de Problemas deverá ser acionada para tornar esse problema em incidente conhecido e que será enquadrado ou incluído no catálogo de serviços, mediante apresentação ao Gestor Técnico da DPDF, com informações detalhadas das causas do problema e passos para a sua resolução.

9.1.8. Os chamados são unitários, com exceção para alguns serviços que englobam todos as atividades necessárias para executar aquele chamado para evitar o sobrepreço como por exemplo:

9.1.8.1. Telefone Instalar e Configurar: este serviço engloba ligar o aparelho, colocar as configurações (IP e outros dados necessários), testar e passar a informação ao usuário;

9.1.8.2. Transmissão de vídeo conferência: prepara os equipamentos, gravar e disponibilizar estão todos no mesmo pacote;

9.1.8.3. Instalação de imagem: instalar a imagem no computador, configurar IP, domínio, atualizar sistemas, instalar impressora, office, etc. Tudo no mesmo pacote;

9.1.8.4. Montar kit de computador: desmontar o computador antigo e montar o computador novo;

9.1.8.5. Ação itinerante: será disponibilizado um técnico para apoio e todos os serviços executados nessa ação estão embutidos nesse tipo de serviço (montar computadores, ligar e desligar todos os equipamentos, orientação e suporte);

9.1.8.6. Outros serviços que possam caracterizar sobrepreço nos serviços;

CATEGORIA 1	CATEGORIA 2	CATEGORIA 3	GRUPO SOLUCIONADOR	CRITICIDADE	COMPLEXIDADE	PESO ATIVIDADE	QTDADE	UST	VALOR ESTIMADO UST	SLA NAME
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CHAMADO SUPORTE EXTERNO (Impressora, Desktop, CPU, Notebook, garantia de equipamentos)	CLIENTE: SOLUÇÃO EXTERNA	BAIXA	0,4	1	30	12,00	54,02	NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE ASSISTENCIA TECNICA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	BAIXA	0,4	1,5	30	18,00	54,02	NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	VALIDAR E PROCEDER ATUALIZACOES DE SOFTWARE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	BAIXA	0,4	1,5	40	24,00	54,02	NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ALTERACAO DE SENHA DE USUARIO DOMINIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	40	24,00	54,02	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	CONFIGURACAO DE PERFIL DE USUARIO DE REDE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	40	24,00	54,02	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	MAPEAR, CRIAR E DAR PERMISSÃO DE ATALHO DE PASTA COMPARTILHADA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	30	18,00	54,02	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	EXCLUIR USUARIO DE DOMINIO/ DESABILITAR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	1,5	2	10	30,00	54,02	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	INCLUIR USUARIO DE DOMINIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	1,5	2	5	15,00	54,02	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ACOMPANHAR OUVIR OU VALIDAR ATENDIMENTO A USUARIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	40	24,00	54,02	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTAR USUÁRIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	ALTA	0,4	1,5	120	72,00	54,02	NIVEL 1::ALTA 20::NOF
FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	DOCUMENTAR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1	22	8,80	54,02	NIVEL 1::REGISTR(10::NORMAL
FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	EXCLUIR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1	22	8,80	54,02	NIVEL 1::REGISTR(10::NORMAL

FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	PERMISSIONAMENTO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1	50	20,00	54,02	NIVEL 1::REGISTR 10::NORMAL
TOTAL N1						SUBTOTAL	479	298,60		
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	TELEFONE - INSTALAR / CONFIGURAR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	30	27,00	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	TRANSMISSÃO DE VÍDEO CONFERÊNCIA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	5	5	15,00	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	BACKUP	ORIENTACAO DE BACKUP - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	5	4,50	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	BACKUP	RECUPERACAO DE ARQUIVOS - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	3	2,70	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	CONFIGURACAO DE EMAIL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	20	18,00	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	INSTALACAO e CONFIGURAÇÃO DE IMPRESSORA (digitalização, impressão, etc)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5	4,50	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	TROCA DE KIT TONNER DE IMPRESSORA - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5	4,50	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	REDES	REALIZAR CONFIGURACAO DE REDE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	45	40,50	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	REDES	VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	20	18,00	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SCANNER	CONFIGURACAO DE SCANNER	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	20	18,00	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SCANNER	INSTALAÇÃO/REMOCAO DE SCANNER (MOVIMENTAÇÃO 1 CHAMADO)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	2	1,80	54,02	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	AUDIO E VISUAL	INSTALACAO AUDIO E VISUAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	30	27,00	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ANALISAR REQUISITOS DE HARDWARE PARA INSTALACAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	30	27,00	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ANALISE LENTIDAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3	20	36,00	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	INTALAÇÃO DE IMAGEM PADRÃO (PACOTE OFFICE, PDF REDUCE, PDF, XCHANGE, PDF, ADOBE, UNITY PDF, GOOGLE CHROME, MOZILLA FIREFOX, VNC, 7ZIP, JAVA, ANTIVÍRUS, essa imagem poderá ser alterada a qualquer tempo)	NIVEL 2::SOPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3,5	2	4,20	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ATUALIZACAO DE IMAGEM	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3,5	2	4,20	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CRIMPAR CABO DE REDE - PATCH CORD	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	20	18,00	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	FORMATACAO DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	3	2,70	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MOVIMENTAR HARDWARE (mudança)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	37	33,30	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	REALIZACAO DE LAUDO TECNICO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5	4,50	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	SUBSTITUIR E FAZER CABO DE REDE - PATCH CORD	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	10	9,00	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	SUBSTITUIR CABO DE VIDEO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	2	1,80	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	LIMPEZA FISICA DE HARDWARE IMPRESSORA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5	4,50	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	MOVIMENTAR IMPRESSORA (DENTRO DA MESMA UNIDADE COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	15	13,50	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL

INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	INSTALACAO DE AGENTE WINDOWS	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3,5	5	10,50	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICIO	REALIZAR VISITA TECNICA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	76	68,40	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CORRECAO DE FALHA DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	2,5	30	45,00	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	VERIFICAR PORTA SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1	5	3,00	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	ORGANIZAR RACK OU SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1	3	1,80	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	AUDIO E VISUAL	INSTALACAO AUDIO E VISUAL - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	15	13,50	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ADICIONAR COMPUTADOR AO DOMINIO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	2,5	10	15,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CONFIGURACAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	35	31,50	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	INSTALACAO DE HARDWARE / PERIFERICO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	20	18,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MANUTENCAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	30	27,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MONTAR KIT ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	60	54,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICIO	OUTROS - ESPECIFIQUE NA DESCRICAO DETALHADAMENTE (ACOMPANHAR REUNIÃO, PALESTRAS, ETC)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	20	18,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	PROJETOR	CONFIGURAR PROJETOR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	5	4,50	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	PROJETOR	INSTALAR PROJETOR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	35	31,50	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	REDES	HABILITAR PONTO DE REDE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10	9,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	REDES	VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE SEM FIO (Wi-fi)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10	9,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE SOFTWARE OU DRIVER	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	15	13,50	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURACAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	45	40,50	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	REMOCAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	5	4,50	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	LIBERAR PORTA SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10	9,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CONFIGURAÇÃO DE DISPOSITIVO MOVEL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10	9,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALAR OFFICE 365	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	15	13,50	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURAR E CORRIGIR PROBLEMA NO OFFICE 365	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	27	24,30	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	LIMPEZA DE COMPUTADORES, NOTEBOOKS, E OUTROS EQUIPAMENTOS	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	2	1,80	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CABOS HDMI, DISPLAY PORT, ENERGIA, ETC	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	2	1,80	54,02	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	TESTE DE OPERACIONALIZAÇÃO DE SISTEMAS E MÁQUINAS	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MÉDIA	0,6	1	20	12,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	ITINERANTE	AÇÃO ITINERANTE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MÉDIA	2	5	25	250,00	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL

SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	TV PAINEL SGA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	3	2,70	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURAÇÃO MODEM 4G	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MÉDIA	0,6	1,5	3	2,70	54,02	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL
TOTAL N2						SUBTOTAL	892	1085,20		
SEGURANÇA	ANTIVIRUS	ABERTURA DE CHAMADO SUPORTE TECNICO PARA ANTIVIRUS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	ALTERAR REGISTROS DNS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	CORRIGIR PROBLEMA DNS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	2,3	1	3,45	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	CONFIGURACAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	CORRIGIR PROBLEMA DE DOMINIO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	2,3	1	3,45	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	DOMINIO	INCLUIR / EXCLUIR DOMINIO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3	1	4,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	INSTALACAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	REMOCAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CONFIGURAR WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	ATUALIZACAO DE SEGURANCA	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3	2	9,00	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	PROXY	ATUALIZACAO DE SEGURANÇA PROXY	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3	1	4,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ATUALIZAR SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3	1	4,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURACAO EVOLUTIVA SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR LDAP	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3	1	4,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CORRIGIR PROBLEMA DE CONEXAO ACESSO A INTERNET	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	2,3	5	17,25	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CORRIGIR PROBLEMAS LAN	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	2,5	5	18,75	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	INSTALACAO E CONFIGURACAO DE SWITCH DE REDE (VLAN, ETC)	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1	3	4,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE COMUNICACAO GDFNET	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	CRIAR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	CRIAR VIRTUAL NETWORK E SERVIDOR VIRTUAL	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	SUBIR NOVO SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	SUPORTE AO VMWARE SISTEMA REINICIANDO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
INFRAESTRUTURA	WIRELESS	INSTALAR VMWARE	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL

INFRAESTRUTURA	RÁDIO	Unidade sem acesso a internet	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	10	52,50	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	ACESSO	CRIAÇÃO DE USUÁRIOS DE ACESSO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	20	30,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	ACESSO	CRIAÇÃO, ALTERAÇÃO E CORREÇÃO DE GRUPOS (GPO Políticas de Grupo)	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	3	4,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTAR USUÁRIOS QUANTO AO COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5	3	6,75	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SEGURANÇA	ANTIVIRUS	ORIENTAR USUÁRIO SOBRE ANTIVIRUS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5	3	6,75	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	RESTORE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5	3	6,75	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	DEFINIR POLÍTICA DE BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3	3	13,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	DOCUMENTAR ROTINA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	4	6,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	REALIZAR BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	4	6,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	ROTINAS DE SEGURANÇA DE DADOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BANCO DE DADOS	INSTALAÇÃO \ CONFIGURAÇÃO DO BANCO DE DADOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVIÇOS	ATUALIZAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	10	15,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVIÇOS	DOCUMENTAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVIÇOS	VALIDAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	DHCP-WINS	ANALISAR E CORRIGIR INCIDENTES DE DESEMPENHO DHCP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3	1	4,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	DHCP-WINS	VERIFICAR E ANALISAR CARGA E CAPACIDADE DHCP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	VERIFICAÇÃO DE STATUS DO SERVIÇO DNS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CRIAÇÃO \ CONFIGURAÇÃO LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5	2	4,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	ALTERAR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	EXCLUIR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5	1	2,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	RESTAURAÇÃO DE CAIXA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO AGENTE VIA GPO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	ACESSO A INTERNET DO ZABBIX SERVER PARA ENVIO DE WHATUP E LIGAÇÃO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CADASTRAMENTO DE ATIVO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAÇÃO DO AGENTE SNMP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAÇÃO DO DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DO SLA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL

INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO ZABBIX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAR INTEGRACAO COM FERRAMENTA DE CHAMADO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAR TRIGGERS DE ALERTA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE MAPA DE MONITORAMENTO DO SERVICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE MAPA PARA GRUPO DE ATIVO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE TELA DE EVENTOS EM ANDAMENTO POR GRUPO DE ATIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3	5	22,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	DASHBOARD DE MONITORAMENTO DO SERVICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	DOCUMENTAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3	4	18,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	EXCLUIR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3	2	9,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DE SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DO AGENTE SNMP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	5	26,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DOS AGENTES DO ZABBIX	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO E CONFIGURACAO DO AGENTE ZABBIX LINUX \WINDOWS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DO ZABBIX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO ATIVOS DE UTILIZACAO DE REDE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	MONITORAR COMPORTAMENTO DE BACKUP E RESTORE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONTAR SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	VALIDACAO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3	2	9,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ANALISE DE LOGS SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	4	6,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CODIFICAR SHELL SCRIPT LINUX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR SERVIDOR HARDWARE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	FORMATAR LINUX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	INSTALACAO DE SERVIDOR HARDWARE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	INSTALACAO DE WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO FTP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL

SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE ARQUIVO	COMPARTILHAR PASTA DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	ATUALIZAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	10	15,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	VALIDAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	ORIENTACAO PARA USUARIOS LAN	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5	5	11,25	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	VERIFICAR IN LOCO PROBLEMAS DE LENTIDAO DO TRAFEGO DE REDE LAN	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	2,5	5	18,75	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR VM	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR VIRTUAL NETWORK	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR VM	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	ACESSO	CONFIGURAR CONTAS DE ACESSO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	20	30,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SEGURANÇA	ANTIVIRUS	CONFIGURAR CLIENT ANTIVIRUS WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	EXECUTAR RESTORE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	3	4,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	RESTORE DE BACKUP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	3	4,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BANCO DE DADOS	SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS E BANCOS DE DADOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	INSTALACAO E CONFIGURACAO DE DNS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	CONFIGURACAO LDAP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	CONFIGURAR E ALTERAR EMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	3	4,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CONFIGURAR FERRAMENTA DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	7	10,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	CRIAR \ EXCLUIR EMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	INCLUIR USUARIO EM LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1,5	5	11,25	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	SUPORTE AO USUARIO WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIAR E REVISAR ESCOPO DOS SERVICOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3	2	9,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO ATIVOS DE DISPONIBILIDADE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL

SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO DA SLA	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAR LINK DE COMUNICACAO WEB	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ALTERAR CORRIGIR PERMISSAO SERVIDOR DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1,5	5	11,25	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE ESCOPO DE DISTRIBUICAO DE IP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	1	1,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE ESCOPO DE EXCLUSAO DE IP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO SERVIDOR DE EMAILS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	CONFIGURAR	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	MANUTENCAO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
INFRAESTRUTURA	STORAGE	MONITORAR STORAGE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1,5	5	11,25	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	ALTERAR PERFIL DE USUARIO LAN	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1,5	5	11,25	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CONFIGURAR SWITCH	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	5	7,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	GESTAO DE AUTENTICACAO A ATIVOS DE REDE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3	5	22,50	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
INFRAESTRUTURA	SWITCHING	RESET DE SENHA	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
INFRAESTRUTURA	WIRELESS	BLOQUEAR/ LIBERAR ACESSO A REDE WIRELESS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1	2	3,00	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
INFRAESTRUTURA	WIRELESS	REMANEJAR	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
INFRAESTRUTURA	WIRELESS	SUBSTITUIR	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL
SUSTENTAÇÃO DE REDE	DHCP-WINS	CORRIGIR ERRO / FALHA SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,5	2,5	1	3,75	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SERVIDOR E-MAIL	SMTP - configurar, corrigir erro	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5	2	4,50	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CORREGIR / MANUTENÇÃO SISTEMA OPERACIONAL(ERRO, TRAVAMENTO, REINICIANDO, ETC)	NIVEL 3::REDES	ALTA	0,6	2,5	40	60,00	63,83	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	REDES	ACESSO REMOTO - Instalação, configuração, erro, manutenção VPN / SSH / RDP	NIVEL 3::REDES	MÉDIA	1,5	1,5	3	6,75	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SEGURANÇA	INSTALAR OU CONFIGURAR TOKEN, CERTIFICADO DIGITAL OU QUALQUER OUTRO ITEM DE SEGURANÇA	NIVEL 3::REDES	MÉDIA	1,5	1,5	4	9,00	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SEGURANÇA	CONFIGURAR FIREWALL (criar regras, liberar ip/porta, bloquear ip/porta, criar/alterar NAT, remover NAT)	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SEGURANÇA	Tratamento de incidentes de Segurança da Informação	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SEGURANÇA	Configurar serviço de Web Application Firewall (WAF)	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SEGURANÇA	Configurar DNS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SEGURANÇA	Configurar serviço de balanceamento de carga	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
SUPORTE TÉCNICO	SEGURANÇA	Configurar serviço de rede de entrega de conteúdo	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL

SUPORTE TÉCNICO	SEGURANÇA	Configuração de API Gateway	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	NIVEL 3::URGENTI 240::NORMAL
TOTAL N3						SUBTOTAL	472	1208,40		
GESTAO DE EQUIPE	SUPORTE A EQUIPE	ACOMPANHAR OUVIR INTERVIR ATENDIMENTO A USUARIO	GERENTE	BAIXA	1,5	1,5	20	45,00	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	SUPORTE A EQUIPE	ALOCACAO DE TURNOS DE PROFISSIONAIS	GERENTE	BAIXA	1,5	1	7	10,50	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ACOMPANHAR REGISTRO DA DESCRICAO E DOCUMENTACAO DE ATENDIMENTOS	GERENTE	BAIXA	1,5	1	22	33,00	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ALTERAR RELATORIO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5	4	21,00	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ALTERAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5	3	15,75	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	APOIO NA CUSTOMIZACAO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	1,5	3	6	27,00	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ATUALIZAR PROCEDIMENTOS	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5	4	21,00	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIACAO RELATORIO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5	4	21,00	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIACAO REVISAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5	4	21,00	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	INTERVENCAO PARA MELHORIA DO SERVICO	GERENTE	BAIXA	1,5	2,5	4	15,00	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	MANTER BASE DE CONHECIMENTO	GERENTE	BAIXA	1,5	1	5	7,50	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	PROPOR METODOS E MELHORES PRATICAS DE DOCUMENTACAO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5	2	10,50	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ALTERAR ESCOPO DOS SERVICOS	GERENTE	MEDIA	1,5	3,5	1	5,25	63,83	GERENTE::BAIXA 2880::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	COORDENAR E GERENCIAR EQUIPE	GERENTE	MEDIA	1,5	1	5	7,50	63,83	GERENTE::MEDIA 1440::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	GERENCIAR A EXECUCAO E CONTROLE DE INDICADORES DE SERVICOS SLA	GERENTE	MEDIA	1,5	1	22	33,00	63,83	GERENTE::MEDIA 1440::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	SUPORTE A EQUIPE	ACOMPANHAR ATENDIMENTO A USUARIO	GERENTE	MEDIA	1,5	1,5	22	49,50	63,83	GERENTE::MEDIA 1440::NORMAL
GESTAO DE EQUIPE	SUPORTE A EQUIPE	MONITORAR FILA DE CHAMADOS	GERENTE	MEDIA	1,5	1,5	22	49,50	63,83	GERENTE::MEDIA 1440::NORMAL
TOTAL GERENTE						SUBTOTAL	157	393,00		

Valor UST Estimado no ETP

N1 e N2 54,02

N3 e Gestão (N3) 63,83

Níveis de Serviço

N1

N2

TOTAL (N1+N2)

N3

GERENTE (N3)

TOTAL (N3)

TOTAL

*Os valores das casas decimais foram arredondados para o número inteiro mais próximo.

9.2. Do parque tecnológico

9.2.1. Os quantitativos apresentados são uma visão do atual parque computacional, de serviços e recursos de TIC, de forma a facilitar o entendimento do tamanho e complexidade do ambiente tecnológico da Contratante, porém não devem ser considerados como valores absolutos ou definitivos durante a vigência do Contrato, não sendo balizadores para eventuais solicitações de aditivos contratuais, uma vez que crescimento vegetativo e implantação de serviços, são consideradas atividades rotineiras de sustentação, manutenção e/ou suporte de uma instituição corporativa:

Bens e/ou Serviços		
	Bem/Serviço	Quantidade
1.	Estações de Trabalho	1.500
2.	Notebooks	310
3.	Impressoras Multifuncionais	126
4.	Servidores de Rede	35
5.	Switches de Rede	70
6.	Wi-Fi (unidades atendidas)	21
7.	Sistemas Operacionais (Windows Server, Linux)	110
8.	Virtualização (VMWare, Hyper-V)	75
9.	Sistemas Estruturantes / Sistemas Departamentais / Portais Institucionais	35
10.	Bancos de Dados (PostgreSQL, MySQL)	57

9.2.2. Os quantitativos apresentados são uma visão do atual parque computacional, de serviços e recursos de TIC, de forma a facilitar o entendimento do tamanho e complexidade do ambiente tecnológico da Contratante, porém não devem ser considerados como valores absolutos ou definitivos para esta contratação, considerando as tecnologias em uso pela CONTRATANTE, não sendo balizadores para eventuais solicitações de aditivos contratuais, uma vez que crescimento vegetativo e implantação de serviços, são consideradas atividades rotineiras de sustentação, manutenção e/ou suporte de uma instituição corporativa.

9.2.3. Neste período não serão aceitas solicitações de repactuação contratual com esse fundamento.

9.2.4. Em situações em que a CONTRATANTE implante serviços que dependam de tecnologias diferentes das listadas no parque tecnológico acima, desde que demande alocação de novos perfis profissionais específicos para essa nova tecnologia, poderá haver a revisão dos serviços contratados com possível aplicação de aditivos contratuais.

10. JUSTIFICATIVA E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

10.1. Justificativa para a Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação pela Defensoria Pública do Distrito Federal

10.1.1. A necessidade de contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pela Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) é claramente justificada por uma série de fatores críticos que impactam diretamente na capacidade da instituição de realizar suas funções administrativas e judiciárias de forma eficaz. Este documento detalha, de forma específica e direcionada, as razões que fundamentam a contratação, evidenciando a estreita relação entre as necessidades da DPDF e as características e volumes do objeto contratado.

10.1.2. **Expiração Iminente do Contrato Atual:** O contrato vigente de Service Desk está prestes a vencer, com término previsto para dezembro de 2024. A renovação deste serviço é vital para prevenir interrupções nas atividades diárias da DPDF, garantindo assim a continuidade e a eficiência operacional.

10.1.3. **Necessidade de Inclusão de Novos Serviços:** Com a expansão das operações da DPDF, incluindo a implementação de novas iniciativas como o NUCLÃO, e o funcionamento de três carretas itinerantes, surge a necessidade de suporte técnico especializado e temporário para esses novos serviços, reforçando a importância da flexibilidade e da capacidade de adaptação do fornecedor.

10.1.4. **Relevância Estratégica da TIC:** A tecnologia da informação é fundamental no apoio às atividades essenciais da DPDF. A contratação visa assegurar suporte técnico ágil e eficiente, crucial para a manutenção da estabilidade e disponibilidade dos serviços de TIC.

- 10.1.5. **Alinhamento com Objetivos Estratégicos:** A contratação está alinhada aos objetivos estratégicos da instituição, buscando não apenas a continuidade dos serviços mas também a otimização da gestão e operacionalização de TIC, visando uma maior eficiência organizacional.
- 10.1.6. **Padrões de Desempenho e Qualidade:** Serão estabelecidos no edital padrões rigorosos de desempenho e qualidade, assegurando que os serviços contratados atendam às expectativas e necessidades específicas da DPDF, com uma adjudicação justificada pela complexidade e interdependência dos serviços necessários.
- 10.2. Além disso, a reavaliação do contrato atual revelou lacunas significativas que precisam ser abordadas:
- 10.2.1. **Deficiências no Desenvolvimento e Treinamento Contínuo:** A falta de atualização e capacitação contínua da equipe de TIC compromete a eficácia e atualidade dos serviços prestados.
- 10.2.2. **Comunicação e Entendimento Insuficientes:** As falhas na interação e no entendimento das necessidades da DPDF por parte dos prestadores de serviço têm prejudicado a qualidade do suporte oferecido.
- 10.2.3. **Desalinhamento de Expectativas:** A resistência da atual contratada em adaptar seus serviços às necessidades em evolução da DPDF resultou em uma desconexão significativa entre o esperado e o entregue.
- 10.2.4. **Suporte Deficiente em Situações Críticas:** A incapacidade de atender demandas complexas, especialmente em níveis de suporte avançado, destacou a necessidade de um fornecedor com maior capacidade técnica e disponibilidade.
- 10.2.5. **Necessidade de Suporte Contínuo:** Incidentes fora do horário comercial requerem uma resposta rápida para evitar interrupções nos serviços, sublinhando a importância de disponibilidade constante do suporte técnico.
- 10.2.6. **Catálogo de Serviços Desatualizado e Ineficiências em Eventos Itinerantes:** Essas questões reforçam a necessidade de uma oferta de serviços atualizada e adaptável às necessidades dinâmicas da DPDF.
- 10.2.7. **Questões de Remuneração e Motivação da Equipe:** A remuneração inadequada tem impactado negativamente a moral e a retenção de talentos, afetando a qualidade dos serviços.
- 10.2.8. **Dificuldades na Precificação dos Serviços:** Os desafios enfrentados na definição da Unidade de Serviço Técnico (UST) destacam a necessidade de uma estrutura de contrato que reflita mais precisamente o valor e a qualidade dos serviços prestados.

10.3. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

10.3.1. A contratação de uma solução de suporte técnico (service desk) especializada para a Defensoria Pública do Distrito Federal visa alcançar uma série de benefícios significativos, tanto operacionais quanto estratégicos. Com uma ênfase na melhoria do catálogo de serviços, na capacitação de profissionais, especialmente em Office 365 e conhecimentos técnicos em soluções de nuvem, além da inclusão de profissionais temporários para eventos e acompanhamento de unidades móveis (carretas e vans) nas comunidades, espera-se obter resultados impactantes:

10.3.1.1. **Melhoria no Atendimento ao Público:** A implementação de um service desk mais eficiente e com profissionais altamente capacitados promove um atendimento ao usuário final mais rápido e eficaz, aumentando a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela Defensoria Pública.

10.3.1.2. **Aumento na Produtividade:** Com profissionais especializados, principalmente em ferramentas como Office 365 e tecnologias em nuvem, a Defensoria poderá otimizar seus processos internos, resultando em um aumento significativo da produtividade.

10.3.1.3. **Melhoria no Catálogo de Serviços:** A definição mais clara e detalhada do catálogo de serviços permitirá que os usuários internos e externos compreendam melhor os serviços disponíveis, como acessá-los e o que esperar em termos de níveis de serviço, contribuindo para a gestão de expectativas e a satisfação geral.

10.3.1.4. **Capacidade Ampliada de Atendimento à Sociedade:** Com o apoio de profissionais temporários em eventos e unidades móveis, a Defensoria amplia seu alcance e capacidade de atendimento direto às comunidades, especialmente aquelas mais distantes ou em situação de vulnerabilidade, garantindo maior equidade no acesso aos serviços jurídicos.

10.3.1.5. **Maior Prontidão dos Sistemas:** A especialização em soluções de nuvem e a manutenção proativa do service desk asseguram que os sistemas permaneçam operacionais com máxima eficiência, reduzindo tempos de inatividade e garantindo a continuidade dos serviços críticos para a população.

10.3.1.6. **Redução no Consumo Energético:** A implementação de tecnologias mais modernas e eficientes, especialmente aquelas baseadas em nuvem, pode levar a uma redução significativa no consumo energético, alinhando-se às políticas de sustentabilidade e responsabilidade ambiental.

10.3.1.7. **Diversificação dos Fornecedores e Menor Dependência Tecnológica:** A seleção cuidadosa de uma solução de service desk permite à Defensoria diversificar seus fornecedores e reduzir a dependência de soluções tecnológicas únicas, mitigando riscos e garantindo maior flexibilidade e resiliência operacional.

10.4. Ao adotar uma solução de suporte técnico robusta e bem estruturada, a Defensoria Pública do DF posiciona-se não apenas para melhorar a eficiência e a eficácia de seus serviços jurídicos, mas também para promover uma transformação digital inclusiva e sustentável, que atende às necessidades emergentes de sua população servida. Este enfoque estratégico em tecnologia e capacitação humana reflete o compromisso da instituição com a excelência no serviço público, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso à justiça de forma igualitária e eficiente.

10.5. Alinhamento com Planejamento Anual de Contratações: [PCA 2024 - 12.219.624/0001-83 - DEFENSORIA PUBLICA DO DISTRITO FEDERAL](#):

ID PCA no PNCP	Data de publicação no PNCP	Id do item	Classe/Grupo	Identificador da Futura Contratação
12219624000183-0-000002/2024	09/02/2024	57886	40.07.00.01	7
12219624000183-0-000002/2024	09/02/2024	57913	40.11.00.001	11

12219624000183-0-000002/2024	09/02/2024	58107	40.11.00.001	11
------------------------------	------------	-------	--------------	----

10.6. Alinhamento com [PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2022-2024](#):

ALINHAMENTO AO PDTIC 2022-2024			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A7	Contratar serviço de atendimento e suporte técnico de 1o e 2o níveis (Service Desk)	M3	Modernização, Ampliação e Sustentação da rede corporativa da DPDF
A8	Contratar serviços de suporte técnico especializado (3o nível) para infraestrutura de TI		

Id.	Referenciais Estratégicos, Técnicos, Legais	Id.	Necessidades/Problemas/Oportunidades
1	<p><u>Plano Diretor de TIC 2022-2024</u></p> <p>REF5 – Aprimorar a Governança de TIC</p> <p>REF6 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e continuidade dos serviços de TIC</p> <p>EST-7 - Serviço de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis</p> <p>EST-8 - Serviços de suporte técnico especializado (3º nível) para infraestrutura de TI</p> <p>EST-15 - Melhoria da maturidade em Governança de TI</p> <p>EST-16 - Melhoria da maturidade em Gestão de TI</p>	1	<u>Necessidades</u> : Atender com celeridade os usuários internos e externos.
		2	<u>Problemas</u> : Possibilidade de não implementação de melhorias na prestação de serviços.
		3	<u>Oportunidades</u> : Melhoria da prestação dos serviços de suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível.

11. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

11.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercido por comissão designada, na forma da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, observados os Decretos nº 32.598/2010 e nº 32.753/2011.

11.2. O órgão contratante deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degradação, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço quanto à qualidade exigida.

11.3. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela Contratada, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Instrumento Convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

11.4. Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todo o objeto deste Termo de Referência, a Contratante reservar-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a prestação de serviços.

11.5. REQUISITOS GERAIS

11.5.1. A contratação proposta está fundamentada na exceção prevista no parágrafo primeiro do artigo 6º do Decreto nº 40.015, de 14 de agosto de 2019, aplicável especificamente ao desenvolvimento de softwares departamentais personalizados.

11.5.2. Os especialistas designados para atuar neste projeto deverão dedicar-se às demandas da DPDF.

- 11.5.3. É necessário que a CONTRATADA facilite o intercâmbio direto de informações entre a DPDF e os profissionais alocados, permitindo que a Defensoria tenha um papel ativo na fiscalização da alocação, gerenciamento e supervisão dos trabalhos requisitados. Essa abordagem, inspirada nas práticas de metodologias ágeis que valorizam o ser humano e a comunicação acima dos processos e ferramentas, tem o objetivo de simplificar procedimentos e assegurar a eficácia da equipe ágil, sem implicar subordinação.
- 11.5.4. A programação dos serviços deve ser meticulosamente organizada para assegurar uma sequência lógica nas entregas e implementações, prevenindo atrasos e o não cumprimento dos padrões de serviço estabelecidos.
- 11.5.5. **Não será permitida a subcontratação** de qualquer segmento do objeto contratado, considerando o § 2º e § 3º do Art. 122 da Lei nº 14.133/2021.
- 11.5.6. **Não será admitida a formação de consórcios** entre empresas para a execução dos serviços contratados considerando a Lei nº 14.133/2021.
- 11.5.7. Considerando o objeto da contratação para serviços de service desk da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), **a participação de sociedades cooperativas não será permitida** por razões técnicas e operacionais específicas, conforme detalhado a seguir:
- 11.5.7.1. Necessidade de Garantias Específicas: O contrato de service desk exige garantias de continuidade, qualidade e segurança na prestação dos serviços, que são fundamentais para o funcionamento da DPDF. As cooperativas de trabalho, devido à sua estrutura organizacional, podem não ser capazes de fornecer as garantias necessárias de continuidade e qualidade dos serviços prestados.
- 11.5.7.2. Qualificação Técnica: A execução do contrato de service desk requer qualificações técnicas específicas e certificações que nem todas as cooperativas podem comprovar de forma consistente. A natureza do serviço exige profissionais altamente qualificados e treinados, que cooperativas podem ter dificuldade em garantir.
- 11.5.7.3. Responsabilidade e Conformidade Legal: A estrutura de cooperativas pode implicar em desafios adicionais na responsabilidade solidária e na conformidade com as exigências trabalhistas e previdenciárias. A DPDF precisa assegurar que todos os prestadores de serviço estejam em plena conformidade com a legislação vigente, o que pode ser mais complexo no caso de cooperativas.
- 11.5.7.4. Com base nos pontos acima e visando garantir a qualidade, continuidade e segurança dos serviços de service desk, a DPDF decidiu restringir a participação de sociedades cooperativas neste processo licitatório. Esta decisão está alinhada com a necessidade de atender às especificações técnicas e operacionais críticas para o sucesso do contrato e a eficiência dos serviços prestados.
- 11.6. **Requisitos de Negócio.** A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:
- 11.6.1. **Adoção e Migração para GLPI:** Substituir o sistema OTRS atual pelo sistema GLPI, garantindo que a empresa contratada possua expertise nessa tecnologia para uma transição eficiente e integrada.
- 11.6.2. **Fornecimento de Equipamentos e Infraestrutura:** A contratada é responsável por disponibilizar todos os equipamentos, celulares e computadores necessários para o desempenho das atividades de seus funcionários, assegurando a autonomia e eficiência do suporte oferecido.
- 11.6.3. **Estruturação de Atendimento por Níveis de Serviço:** O serviço de suporte técnico deve ser organizado em três níveis: atendimento central e remoto (Nível 1), atendimento remoto e presencial (Nível 2) e atendimentos especializados (Nível 3), garantindo uma resposta abrangente às necessidades de TI da DPDF.
- 11.6.4. **Qualificação Profissional:** É crucial que a equipe de suporte tenha certificações e outros conhecimentos em tecnologias críticas para o suporte das atividades da DPDF, assegurando um alto padrão de qualidade do serviço.
- 11.6.5. **Logística de Transporte:** A contratada deverá organizar e custear o transporte de seus funcionários para todas as unidades da DPDF e eventos externos, garantindo a mobilidade necessária para um suporte eficaz.
- 11.6.6. **Comportamento Ético e Profissionalismo:** Os profissionais envolvidos devem aderir a um alto padrão ético e demonstrar profissionalismo em todas as suas ações.
- 11.6.7. **SLAs Bem Definidos:** A implementação de Acordos de Nível de Serviço (SLAs) claros, mensuráveis e realistas é crucial para monitorar e cumprir os padrões de atendimento, garantindo um atendimento rápido e eficiente às demandas da DPDF e minimizando o impacto no atendimento à população. Estruturar SLAs adequados envolve definir expectativas claras de desempenho, atribuir responsabilidades e estabelecer métricas de desempenho para avaliação contínua e melhorias de serviço.
- 11.6.8. A contratante requer que a proponente possua Certificado de Proficiência Técnica em Desenvolvimento, Implementação e Gestão de Centro de Serviços Integrados (Help Desk), operando como Interface de Comunicação Centralizada. A proposta deve incluir suporte multicanal, tanto proativo quanto reativo, adotando uma estratégia de implantação e operação fundamentada em ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação), com central telefônica e um sistema integrado de gerenciamento de serviços e suporte técnico remoto, habilitado.
- 11.6.9. A contratante requer que a proponente possua xperitise no delineamento, instalação, execução, parametrização, personalização e automação de práticas e procedimentos para administração do ciclo de vida dos serviços de TI, conforme as diretrizes do framework ITIL, incluindo a adaptação e incorporação desses processos em plataformas especializadas de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI). Competência comprovada na Personalização e Implementação de procedimentos e rotinas de gerenciamento e supervisão, com ênfase em aperfeiçoamento contínuo. Gestão e operacionalização de configuração, segurança, suporte técnico e manutenção de soluções do Microsoft 365, para no mínimo 500 contas de usuários.
- 11.6.10. Fornecimento de análise e estruturação de processos baseados no ITIL utilizando soluções de ITSM, assegurando experiência comprovada na administração de pelo menos cinco dos componentes abaixo, em alinhamento com as práticas sugeridas pelo ITIL:
- 11.6.10.1. Funcionalidade de Help Desk (Central de Atendimento);
- 11.6.10.2. Gestão de Incidentes;
- 11.6.10.3. Gestão de Problemas;
- 11.6.10.4. Atendimento de Requisições;
- 11.6.10.5. Gerenciamento de Mudanças;
- 11.6.10.6. Gestão de Liberação e Implantação;
- 11.6.10.7. Administração de Configuração e Ativos de Serviço;
- 11.6.10.8. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;

11.6.10.9. Gestão do Conhecimento;

11.6.10.10. Gerenciamento de Níveis de Serviço (SLA - Service Level Agreement).

11.6.10.11. Implementação, configuração e gestão de soluções para o monitoramento de infraestruturas de rede, conexões de rede e servidores, apoiados por ferramentas como Zabbix ou equivalentes, envolvendo a instalação e ajuste de agentes em plataformas Linux e Windows, compreendendo a configuração de alertas integrados com notificações via e-mail e o fornecimento de dashboards interativos para o acompanhamento em tempo real do estado dos sistemas e identificação de questões técnicas. Prestação de serviços especializados para a operação de um Centro de Operações de Rede (NOC), com monitoramento contínuo 24/7, gerenciando no mínimo 500 componentes de TI ativos, incluindo expertise comprovada na administração de bancos de dados e ferramentas analíticas, envolvendo SGBD, SQL, PostgreSQL, MySQL, Microsoft Power BI e criação de relatórios analíticos avançados.

11.6.11. Incorporando estas providências, a DPDF assegura a implementação de uma solução de suporte técnico que atende suas demandas operacionais e estratégicas, promovendo inovação, eficiência e uma melhor prestação de serviços jurídicos à população.

11.7. Requisitos de Capacitação

11.7.1. Para a contratação eficaz de uma empresa especializada em service desk pela Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), a capacitação técnica assume um papel central, visando assegurar a excelência no atendimento e suporte às necessidades tecnológicas da instituição. Este enfoque no treinamento e na capacitação envolve diversas etapas fundamentais:

11.7.1.1. **Treinamento Detalhado no Sistema GLPI:** Com a transição do sistema OTRS para o GLPI, é imperativo que a equipe de service desk receba treinamento especializado no novo sistema. Este treinamento deve ser profundo e abranger todas as funcionalidades e potencialidades do GLPI, garantindo que a equipe possa maximizar sua eficiência na gestão de tickets e no suporte aos usuários. Em caso de necessidade de migração para outra plataforma, caberá à contratada fazer

11.7.1.2. **Capacitação Contínua em Tecnologias Atuais:** Além do treinamento inicial, a empresa contratada deve comprometer-se com a atualização contínua de seus funcionários, abrangendo as últimas tendências e inovações tecnológicas relevantes para o suporte de TI. Isto inclui, mas não se limita a, certificações atualizadas em ferramentas como Office 365 e outras plataformas e tecnologias emergentes, assegurando que a equipe esteja sempre à frente nas capacidades de resolução de problemas e suporte.

11.7.1.3. **Desenvolvimento de Habilidades de Atendimento ao Cliente:** Importante destacar a necessidade de formação em habilidades de atendimento ao cliente e comunicação eficaz, crucial para o serviço de service desk. A capacidade de entender claramente e responder às necessidades dos usuários de forma empática e eficiente é fundamental para a satisfação do usuário final.

11.7.1.4. **Estabelecimento de SLAs Baseados em Treinamento:** A definição de Acordos de Nível de Serviço (SLAs) realistas e baseados nas capacidades da equipe treinada é crucial. Isso inclui estabelecer expectativas claras de tempo de resposta e resolução baseadas no nível de treinamento e expertise da equipe de service desk.

11.7.1.5. A implementação destas diretrizes de treinamento e capacitação não só preparará a equipe de service desk para atender às demandas tecnológicas da DPDF com alta eficiência e eficácia, mas também assegurará a adesão aos mais altos padrões de qualidade e satisfação do usuário. Esse investimento no desenvolvimento profissional da equipe de service desk reflete o compromisso da DPDF com a excelência no serviço público e a melhoria contínua de suas operações tecnológicas.

11.8. Requisitos Legais

11.8.1. Para garantir a aderência aos requisitos legais na contratação de serviços pela Defensoria Pública do Distrito Federal, é importante organizar e compreender as exigências de acordo com as normativas vigentes. Aqui estão os principais requisitos legais organizados por tópicos:

11.8.1.1. **Constituição Federal:** Respeito aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

11.8.1.2. **Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações):** Observância das novas diretrizes para licitações e contratos administrativos, incluindo modalidades de licitação, critérios de julgamento e regimes de execução. É fundamental que o processo de contratação respeite esses requisitos legais, assegurando a legalidade, transparência e eficiência da contratação, além de promover a gestão responsável e segura das informações e dos recursos públicos. A consulta ao estudo técnico preliminar e a análise detalhada da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 são passos cruciais para alinhar o processo de contratação às exigências legais e às melhores práticas do setor público.

11.8.1.3. **Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022:** Seguir as orientações para contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

11.8.1.4. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018):** Garantia da proteção de dados pessoais de usuários e funcionários, estabelecendo práticas seguras de tratamento de dados em conformidade com a lei.

11.8.1.5. **Outras legislações aplicáveis:** Considerar todas as demais normativas e regulamentações pertinentes ao objeto da contratação, que possam influenciar direta ou indiretamente o processo.

11.9. Requisitos de Manutenção

11.9.1. A manutenção do serviço de suporte técnico (service desk) contratado pela DPDF envolve quatro tipos principais:

11.9.1.1. **Manutenção Corretiva:** Foca na resolução de erros já existentes no software, como falhas de funcionamento ou bugs reportados pelos usuários.

11.9.1.2. **Manutenção Adaptativa:** Necessária quando há mudanças no ambiente operacional do software, como atualizações de sistema operacional ou mudanças em outras aplicações integradas.

11.9.1.3. **Manutenção Preventiva:** Tem como objetivo prevenir problemas futuros através da revisão e otimização do código, além da atualização da documentação.

11.9.1.4. **Manutenção Evolutiva:** Direcionada ao aperfeiçoamento e à adição de novas funcionalidades ao software, melhorando a experiência do usuário e atendendo a novas necessidades de negócio.

11.9.1.5. Cada tipo de manutenção assegura que o serviço de suporte técnico permaneça eficaz, confiável e alinhado às demandas da organização e de seus usuários.

11.10. Requisitos Temporais

11.10.1. Para assegurar a eficácia na implementação do serviço de suporte técnico (service desk) pela Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), é imperativo estabelecer Requisitos Temporais claros e objetivos. Destacam-se os seguintes pontos essenciais:

11.10.1.1. **Realização da Reunião Inicial:** Essa reunião entre a DPDF e a empresa contratada deve ocorrer dentro de 5 dias corridos a partir da assinatura do contrato. Esse encontro inicial é crucial para definir expectativas, procedimentos operacionais e fluxos de comunicação.

11.10.1.2. **Prazos para Resposta às Ordens de Serviço (OS):** Para um atendimento eficaz, estipula-se que as respostas às OS devem ser providenciadas em até 72 horas, contando a partir da emissão da OS pela DPDF.

11.10.1.3. **SLA Detalhado por Serviço:** É essencial que cada serviço oferecido esteja acompanhado de um Acordo de Nível de Serviço (SLA) específico, conforme delineado no catálogo de serviços deste Termo de Referência. Os SLAs determinarão os tempos de resposta e de resolução para cada tipo de demanda, estabelecendo expectativas precisas para ambas as partes.

11.10.1.4. **Prorrogação de Prazos:** Em circunstâncias excepcionais, poderá haver prorrogação dos prazos estabelecidos, desde que haja justificativa por parte do contratado e aprovação pela DPDF, garantindo assim flexibilidade sem prejudicar a qualidade do suporte.

11.10.1.5. **Apresentação da Equipe de Profissionais:** Dentro de um prazo máximo de 20 dias após a assinatura do contrato, a empresa contratada é obrigada a apresentar todos os profissionais que atuarão junto à DPDF. Esta medida assegura que a DPDF tenha conhecimento prévio sobre a equipe responsável pelo suporte técnico, facilitando a organização e a comunicação entre as partes.

11.10.1.6. A definição destes requisitos temporais e a inclusão de SLAs para cada serviço no catálogo visam promover um atendimento ágil, transparente e alinhado às necessidades específicas da DPDF. Além disso, a apresentação dos currículos de forma antecipada para análise da equipe de profissionais reforça o compromisso da empresa contratada com a excelência e a responsabilidade do serviço a ser prestado, contribuindo para a eficiência operacional e a satisfação dos usuários finais.

11.11. Requisitos de Segurança e Privacidade

11.11.1. Para a implementação do serviço de service desk na Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), a empresa contratada e sua equipe devem aderir rigorosamente à Política de Segurança da Informação estabelecida pelo contratante. Isso envolve várias medidas críticas:

11.11.1.1. **Termos de Sigilo:** É obrigatório que todos os membros da equipe assinem termos de sigilo e confidencialidade. Essa ação assegura o compromisso de todos os envolvidos na proteção e na integridade das informações acessadas ou manipuladas durante a prestação do serviço.

11.11.1.2. **Adesão à LGPD:** A equipe deve demonstrar completa aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), implementando práticas que salvaguardam a segurança e a privacidade dos dados pessoais tratados em conformidade com a legislação.

11.11.1.3. **Controle de Acesso:** A gestão de permissões de acesso aos sistemas e ambientes computacionais da DPDF deve ser realizada com rigor, garantindo que somente pessoal autorizado tenha acesso às informações críticas para suas funções.

11.11.1.4. **Configurações de Segurança:** A configuração de acessos e medidas de segurança será uma responsabilidade compartilhada entre a equipe de TI da DPDF e os profissionais do service desk, abrangendo a definição de perfis de usuários, a gestão de senhas, e a configuração segura de redes e comunicações.

11.11.1.5. **Uso de Crachás:** Além das medidas acima, é imperativo que todos os funcionários da empresa contratada utilizem crachás de identificação durante a prestação de serviços nas dependências da DPDF. Essa prática não apenas facilita a identificação e o controle de acesso, mas também reforça as medidas de segurança, assegurando que apenas pessoal autorizado e devidamente identificado tenha acesso às instalações.

11.11.1.6. A implementação dessas diretrizes garante a proteção efetiva dos ativos de informação da DPDF, preservando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. A observância a essas práticas é fundamental para manter a segurança da informação e fortalecer a confiança nos serviços prestados pelo service desk.

11.12. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

11.12.1. Ao contratar uma empresa especializada em service desk, a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) deve assegurar que os serviços prestados estejam em conformidade com diretrizes sociais, ambientais e culturais relevantes. Essas diretrizes incluem:

11.12.1.1. **Requisitos Sociais:** A empresa deve promover a inclusão social, garantindo igualdade de oportunidades e tratamento justo para todos os funcionários, além de contribuir para o desenvolvimento da comunidade local.

11.12.1.2. **Sustentabilidade Ambiental:** Deve haver um compromisso com a sustentabilidade ambiental, utilizando práticas que minimizem o impacto ambiental de suas operações, como a redução de resíduos e o uso eficiente de recursos.

11.12.1.3. **Respeito à Diversidade Cultural:** É essencial respeitar e valorizar a diversidade cultural, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo que reflita e respeite a diversidade da comunidade servida pela DPDF.

11.12.1.4. Estes requisitos não apenas asseguram a prestação de um serviço de service desk alinhado com as expectativas éticas e legais da DPDF, mas também promovem práticas de negócios responsáveis que respeitam o indivíduo, a sociedade e o meio ambiente.

11.13. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

11.13.1. A solução de service desk contratada pela Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) deve estar alinhada com as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do contratante, garantindo a aderência às necessidades e padrões tecnológicos da DPDF. Seguem os principais requisitos:

11.13.1.1. **Adoção de Tecnologia ou Arquitetura:** Qualquer tecnologia ou arquitetura diversa da especificada pela DPDF deve ser previamente autorizada pela contratante. Caso contrário, a empresa contratada está vedada de adotar arquiteturas, componentes, ou tecnologias que desviem das definidas pela DPDF .

11.13.1.2. **Sistema de Gestão Eletrônico:** A empresa de service desk deve fornecer um sistema eletrônico avançado para gestão de chamados, permitindo atualizações da base de conhecimento e integração com ferramentas de monitoramento 24x7. A ferramenta GLPI será a considerada pela sua capacidade de gerenciar incidentes, requisições, chamados, problemas, mudanças e estatísticas .

11.13.1.3. **Manutenção e Custos da Ferramenta:** A contratada será responsável pelos custos e pela manutenção especializada da ferramenta de gestão de chamados (GLPI) durante o contrato, assegurando uma operação contínua e a melhoria contínua dos processos de atendimento. Se a DPDF optar por outra ferramenta a Contratada deverá se adequar a nova ferramenta.

11.13.1.4. **Substituição e Atualização Tecnológica:** A empresa contratada deverá apoiar a DPDF na substituição de computadores e notebooks, na configuração, geração de imagem ou scripts, e nos serviços do Office 365, além de fornecer treinamento e orientação para a utilização de serviços em nuvem (ex: Azure, AWS, Google Cloud) .

11.13.1.5. **Suporte à Implantação dos Sistemas da DPDF:** A empresa deve oferecer suporte especializado para a implantação dos sistemas da DPDF, garantindo uma transição tecnológica eficiente e o aprimoramento das capacidades operacionais da instituição .

11.13.1.6. **Compatibilidade com Plataformas de TI:** A solução de service desk deve ser compatível com uma ampla gama de plataformas e serviços, incluindo Active Directory, Office 365 e diversos sistemas operacionais.

11.13.1.7. **Automatização de Processos:** Deve ser dada prioridade à utilização de ferramentas que promovam a automatização de processos, visando a redução de custos e o aumento da eficiência operacional .

11.13.1.8. Esses requisitos refletem a necessidade de uma solução de service desk que não apenas atenda às demandas técnicas imediatas da DPDF, mas também suporte a evolução contínua das necessidades de TIC da instituição, garantindo a satisfação dos usuários e a eficiência operacional.

11.14. Requisitos de Projeto e de Implementação

11.14.1. Os serviços de service desk devem cumprir rigorosamente os requisitos detalhados a seguir, conforme orientações da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022:

11.14.1.1. **Prestação de serviços de suporte técnico:** O processo de atendimento aos usuários, técnicas, métodos e a gestão associada devem seguir as melhores práticas de mercado, incluindo metodologias ágeis para garantir flexibilidade e adaptabilidade às necessidades da DPDF.

11.14.1.2. **Documentação Detalhada:** A documentação de projeto, implementação e operação dos serviços de service desk deve ser completa e acessível, proporcionando uma referência clara para manutenção, atualizações e escalabilidade futura.

11.14.1.3. **Treinamento e Capacitação:** A equipe do service desk, tanto interna quanto da empresa contratada, deve receber treinamento adequado sobre as ferramentas, processos e políticas específicas da DPDF, assegurando a prestação de um serviço qualificado e informado.

11.14.2. Requisitos de Implantação

11.14.2.1. Para a implantação, instalação e fornecimento dos serviços de service desk, os seguintes requisitos devem ser observados:

1. **Compatibilidade e Integração:** As soluções implementadas devem ser compatíveis com a infraestrutura tecnológica existente na DPDF, incluindo sistemas de gestão, plataformas de comunicação e bases de dados, garantindo uma integração fluida e sem interrupções.
2. **Segurança da Informação:** Todas as soluções de service desk devem estar em conformidade com a política de segurança da informação da DPDF, incluindo a proteção de dados conforme a LGPD, assegurando a segurança e a privacidade das informações tratadas.
3. **Suporte Técnico e Manutenção:** A empresa contratada deve oferecer um suporte técnico robusto e um plano de manutenção preventiva e corretiva, garantindo a disponibilidade contínua e a atualização constante do serviço de service desk.

11.14.2.2. A adesão a esses requisitos não só facilitará uma transição suave e uma operação eficaz do service desk na DPDF, mas também assegurará que o serviço prestado esteja em alinhamento com as melhores práticas de gestão de TI do governo, maximizando a eficiência operacional e a satisfação dos usuários.

11.14.2.3. Para a implementação de serviços de service desk, a empresa contratada pela Defensoria Pública do Distrito Federal deve seguir rigorosamente os requisitos de implantação conforme definido pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022. Este processo inclui a correta disponibilização da solução em ambiente de produção, garantindo que todas as fases da implantação sejam planejadas e alinhadas com o contratante. Para demandas de grande escala, é essencial a realização de um pré-projeto para validação e aprovação, assegurando que a solução atenda às necessidades específicas da DPDF e esteja em conformidade com as melhores práticas de mercado.

11.15. Requisitos de Garantia e Manutenção

11.15.1. No contexto dos serviços de suporte técnico, a noção tradicional de garantia, como definida para produtos, não se aplica diretamente. Em vez disso, a empresa contratada deve assegurar o cumprimento fiel dos serviços acordados, mantendo a operacionalidade contínua dos equipamentos e a disponibilidade do serviço sem interrupções. Isso envolve o compromisso de resolver problemas dentro dos prazos estipulados nos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e garantir que a equipe de suporte esteja sempre equipada e pronta para atender às demandas da DPDF. Este compromisso reforça a confiança na qualidade e na eficácia do suporte fornecido.

11.16. **Requisitos de Experiência Profissional**11.16.1. **Perfis profissionais:**

Perfil	Formação	Experiência	Conhecimentos Técnicos Exigidos\Certificações	Conhecimentos Técnicos Desejáveis
Suporte Técnico Remoto	Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática	12 meses em suporte remoto	Office 365, Windows, Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico, navegação internet, técnicas de telessuporte	Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor) Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)
Suporte Técnico Presencial	Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática	2 anos em suporte técnico	suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos e serviços. Certificação HDI-DAST e ITIL Foundation v3 ou superior	Inglês técnico, conhecimento de rede avançado Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)
Gerente	Diploma de Nível Superior (instituição aprovada pelo MEC).	3 anos em supervisão de suporte técnico	Gerenciamento de equipes, microinformática, internet, Certificação ITIL Certificação HDI-DAST e ITIL Foundation v3 ou superior	Língua inglesa no nível técnico Certificação SCRUM Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)
Administrador de Redes	Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em redes	3 anos em suporte técnico e administração de rede	Protocolo TCP/IP, ferramentas de gestão de infraestrutura, administração de internet, intranet, firewall/proxy, Office 365 e GLPI Conhecimentos em ambientes virtualizados, SAN/NAS, segurança de redes, serviços de diretórios Active Directory, DNS, DHCP, Office 365 e GLPI certificação CCNA para membros da equipe de rede certificação Microsoft MCSE para a equipe de sistemas Cerificação Zabbix ZCP	Práticas de mercado (ISO, ITIL) VOIP, configuração de roteadores, switches e WI-FI Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)
Administrador de Segurança	Nível superior (instituição aprovada pelo MEC).	3 anos de experiência em segurança da informação Experiência comprovada em Gestão e Controle de Segurança	Conhecimento de normativos e boas práticas em Segurança da Informação	Domínio em atividades da área de Gestão de Riscos e de Segurança da Informação, Cibersegurança e Privacidade de Dados.

Perfil	Formação	Experiência	Conhecimentos Técnicos Exigidos\Certificações	Conhecimentos Técnicos Desejáveis
Analista de Dados/BI Sênior	Nível superior (instituição aprovada pelo MEC).	da Informação (mínimo 6 meses)	Experiência na Implantação, planejamento, gerenciamento e supervisão de serviços e projetos de infraestrutura de TI ou soluções de segurança da informação	Experiência na prospecção de soluções de TI voltadas para a automação de rotinas.
		Experiência em Segregação de Funções ou SoD (mínimo 6 meses)	Conhecimento LGPD certificação CompTIA Security+	Habilidade de comunicação e apresentação de relatórios; Visão sistêmica
		3 anos em análise de dados	Microsoft Power BI, modelagem de dados, SGBDs, SQL, PostGreSql, MySQL, no e ferramentas de ETL, relatórios analíticos	Experiência em ETL (Extração, Transformação e Carga) de dados;
		Experiência no desenvolvimento de painéis de informações estratégicas baseados em sistemas web.	Conhecimento do processo de análise, ciência e administração de dados;	Habilidade de comunicação e apresentação de relatórios;

11.16.2. Esta tabela visa proporcionar uma visão clara dos requisitos para cada perfil profissional envolvido na execução dos serviços de service desk, incluindo a formação necessária, experiência, conhecimentos técnicos exigidos e desejáveis, garantindo assim a qualidade e eficiência do serviço prestado.

11.17. Requisitos de Metodologia de Trabalho

11.17.1. Para a execução dos serviços de service desk pela empresa contratada pela DPDF, a metodologia de trabalho deve seguir estritamente os requisitos estabelecidos, organizados nos seguintes tópicos:

11.17.1.1. Emissão de Ordem de Serviço (OS): A execução dos serviços só ocorrerá após o recebimento de uma OS emitida pela DPDF, que especificará o serviço, quantidade e localidade de execução.

11.17.1.2. Meios de Contato e Registro: A empresa deve disponibilizar canais eletrônicos e telefônicos para contato e registro de ocorrências, funcionando 24/7 para atendimento eletrônico e horários específicos para contato telefônico.

11.17.1.3. Acompanhamento da Execução: A empresa contratada é responsável por monitorar a execução do serviço, informando à DPDF sobre quaisquer eventos relevantes.

11.17.1.4. Processo de Suporte Técnico: Deve-se seguir um processo de suporte técnico claramente mapeado, assegurando a eficácia na resolução de demandas.

11.17.1.5. Atendimento VIP: É necessário um procedimento especial para atendimento à alta gestão da DPDF, garantindo um serviço ágil e prioritário.

11.17.1.6. Essas diretrizes asseguram um serviço de suporte técnico alinhado às necessidades e expectativas da DPDF, promovendo eficiência e satisfação.

11.18. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

11.18.1. Para assegurar a integridade e privacidade dos dados na prestação de serviços de service desk à DPDF, a empresa contratada deve adotar as seguintes medidas:

11.18.1.1. Adesão às Normas de Segurança da DPDF: A contratada deve estar em pleno acordo com todas as políticas e procedimentos de segurança da informação estabelecidos pela DPDF.

11.18.1.2. Implementação de Controles de Segurança: Deve ser feita a aplicação de práticas de segurança robustas, em linha com as legislações vigentes, como a LGPD.

11.18.1.3. Capacitação Contínua: É essencial promover treinamentos regulares para a equipe sobre segurança da informação e privacidade.

11.18.1.4. Vistorias Prévias: Embora não obrigatórias, são recomendadas para assegurar a compatibilidade das soluções de segurança com o ambiente da DPDF.

11.18.1.5. Responsabilidade por Ônus Associados: A contratada deve assumir responsabilidades por eventuais consequências da não realização de vistorias ou desconhecimento das instalações.

11.18.1.6. Essas diretrizes visam estabelecer uma base sólida para a proteção eficaz dos dados e a conformidade com as exigências de segurança da DPDF.

11.19. Ferramenta de ticket e de atendimento

A Defensoria utilizará Software de código aberto, nesse caso o GLPI (Gerenciador Livre de Parque de Informática): A utilização do GLPI como Ferramenta de Gestão de Chamados na DPDF. Gerenciamento de Serviços. É uma ferramenta de ITSM (IT Asset Management)

- 11.19.1. A implantação e configuração dessa ferramenta na DPDF deverá incluir os seguintes serviços e funções:
 - 11.19.1.1. Gestão de Ativos de TI: Permite o inventário e rastreamento de todos os ativos de TI da organização, desde hardware até software, garantindo uma visão abrangente de todos os recursos disponíveis.
 - 11.19.1.2. Service Desk Integrado: Facilita o gerenciamento de tickets de suporte, permitindo o rastreamento e a resolução eficiente de incidentes e solicitações de serviço.
 - 11.19.1.3. Gestão de Mudanças: Auxilia na gestão de mudanças de configuração e implementação de novos serviços de TI, garantindo um processo controlado e minimizando o impacto nos usuários finais.
 - 11.19.1.4. Catálogo de Serviços: Fornece uma lista centralizada de todos os serviços de TI e outros serviços da área meio oferecidos pela DPDF, facilitando o acesso e a solicitação de serviços pelos usuários.
 - 11.19.1.5. Gestão de Contratos e Fornecedores: Permite o acompanhamento de contratos de serviço e relacionamentos com fornecedores, garantindo conformidade e eficiência na gestão de fornecedores.
- 11.19.2. Benefícios para a DPDF:
 - 11.19.2.1. Aumento da produtividade: Automatizando processos de gerenciamento de ativos e suporte, liberando tempo para a equipe de TI se concentrar em atividades estratégicas.
 - 11.19.2.2. Melhoria da satisfação do usuário: Oferecendo um processo de suporte mais eficiente e transparente, resultando em usuários finais mais satisfeitos com os serviços de TI.
 - 11.19.2.3. Redução de custos: Otimizando o uso de ativos de TI, reduzindo tempos de inatividade e melhorando a eficiência operacional, resultando em economia de custos para a organização.
 - 11.19.2.4. Melhoria da conformidade: Garantindo que todos os ativos de TI estejam devidamente documentados e rastreados, ajudando a garantir conformidade com regulamentos e padrões do setor.
- 11.19.3. Profissional N3: Deverá ser especialista em GLPI para instalação e configuração no ambiente da DPDF.
- 11.19.4. Autorização e Flexibilidade da Ferramenta
 - 11.19.4.1. Definição pela DPDF: A Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) possui autoridade exclusiva para definir o GLPI como a ferramenta oficial de gestão de chamados.
 - 11.19.4.2. Possibilidade de Alteração: A DPDF mantém-se aberta à possibilidade de trocar a ferramenta de gestão de chamados a pedido da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UNITIC), assegurando flexibilidade para adaptar-se a evoluções tecnológicas ou necessidades organizacionais.
- 11.19.5. Implementação e Configuração do GLPI
 - 11.19.5.1. Responsabilidade dos Técnicos Contratados: Os técnicos da empresa contratada são responsáveis pela implementação do GLPI, garantindo que a configuração abranja a gestão de uma ampla gama de incidentes e solicitações.
 - 11.19.5.2. Personalização para a DPDF: O GLPI será configurado para atender aos requisitos específicos da DPDF, assegurando integração eficaz com os diferentes sistemas e ferramentas já em uso, além de suportar a gestão de serviços diversos oferecidos pela Defensoria.
- 11.19.6. Abrangência e Registro de Incidentes
 - 11.19.6.1. Usuários Inclusivos: Todos os usuários da DPDF, incluindo funcionários, equipe de desenvolvimento de software, terceirizados e fornecedores, serão instruídos a utilizar o GLPI para registrar oficialmente todos os incidentes e solicitações.
 - 11.19.6.2. Serviços e Infraestruturas de TI: O GLPI será utilizado para gerenciar uma vasta gama de serviços e infraestruturas de TI, como desenvolvimento de software, outsourcing de impressão, provedores de links e circuitos de dados, sistema VOIP, firewall, e antivírus.
- 11.19.7. Centralização dos Chamados
 - 11.19.7.1. Eficiência Operacional: O GLPI centraliza a gestão de incidentes e solicitações, facilitando uma resposta mais rápida e organizada aos problemas de TI.
 - 11.19.7.2. Transparência e Melhoria Contínua: Assegura transparência total no registro e rastreamento de incidentes, contribuindo para a análise de dados e identificação de áreas para melhoria contínua dos serviços de TI.
 - 11.19.7.3. Accountability: Promove a responsabilidade e prestação de contas por parte dos fornecedores e terceirizados, através do registro formal de todas as interações e soluções propostas.
- 11.19.8. Pesquisa de Satisfação
 - 11.19.8.1. Ao final do chamado o sistema deverá disponibilizar uma pesquisa de satisfação para que o usuário possa avaliar o atendimento. Esta pesquisa será definida pela UNITIC.
- 11.19.9. Conclusão
 - 11.19.9.1. Passo Significativo para a DPDF: A adoção do GLPI representa um avanço importante na gestão de serviços de TI da DPDF, direcionando a organização para uma operação de TI mais eficiente, transparente e segura, alinhada às melhores práticas de governança de TI.
- 11.19.10. A implementação do GLPI na DPDF é, portanto, uma estratégia deliberada para aprimorar a gestão de TI, trazendo benefícios substanciais em termos de eficiência operacional, transparência, e capacidade de resposta às necessidades tecnológicas da organização.

11.20. Requisitos de Sustentabilidade

- 11.20.1. Na contratação em questão, destaca-se a abordagem consciente e sustentável adotada pela Administração, que se alinha aos princípios estabelecidos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis. Um dos aspectos mais significativos dessa abordagem é a decisão de não vincular a execução do serviço a marcas ou modelos específicos de produtos. Esta escolha reflete um compromisso com a flexibilidade, a inovação e a sustentabilidade, permitindo que a contratação se mantenha aberta a soluções que atendam aos requisitos de desempenho e qualidade sem restringir a competição ou favorecer fornecedores específicos.

11.20.2. Além disso, a especificação do software GLPI como parte da solução tecnológica adotada para esta contratação merece destaque. O GLPI, sendo um software de código aberto, exemplifica perfeitamente o espírito de sustentabilidade que norteia este processo. Sua escolha não apenas garante transparência e adaptabilidade à solução proposta, mas também assegura que não haverá custos de licenciamento associados ao seu uso. O software livre, como o GLPI, representa uma alternativa econômica e tecnicamente viável que promove a eficiência e a gestão responsável dos recursos públicos, estando em perfeita harmonia com os objetivos de sustentabilidade e inclusão tecnológica pretendidos pela Administração.

11.20.3. A CONTRATADA deverá apresentar declaração de que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770/2012.

11.20.4. A Nova Lei Geral de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133, de 1º de abril 2021) definiu o desenvolvimento nacional sustentável tanto como princípio a ser observado na aplicação da lei (art. 5º), quanto objetivo do processo licitatório (art. 11), somando-se a outros esculpidos ao longo do diploma normativo.

11.20.5. Para garantir a aplicação desses objetivos, a Lei dispõe que a alta administração do órgão/entidade é responsável por implementar mecanismos de governança, o que inclui o estabelecimento de uma estratégia de contratação que considere objetivos e ações referentes a critérios e práticas de sustentabilidade nas compras públicas - os quais devem ser implementados desde o planejamento da contratação, no procedimento da licitação, assim como nos casos de inexigibilidade e dispensa do rito licitatório - na execução e fiscalização do contrato e na gestão dos resíduos. Com vistas a efetivar a gestão da cadeia de suprimentos sustentável.

11.21. Subcontratação

11.21.1. A decisão de não permitir a subcontratação compulsória na presente licitação é embasada na especificidade do objeto contratado, que é amplamente comercializado por diversas empresas do mercado. Essa especificidade justifica a necessidade de compatibilização e uniformidade do objeto que compõe a presente licitação, alinhando-se com as disposições do artigo 27 da Lei Distrital nº 4.611/2011. Tal escolha é reforçada pelo Decreto nº 35.592/2014, no seu art. 9º, § 10, II e III, que regulamenta o tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas para microempresas, empresas de pequeno porte, e microempreendedores individuais. Essas regulamentações explicitam situações em que a subcontratação compulsória e a aplicação de cotas reservadas não se aplicam, dadas as particularidades do caso em questão.

11.21.2. O entendimento de Luiz Rigolin sobre a subcontratação, que deve ser vantajosa ou, no mínimo, não prejudicial para a Administração, ecoa a lógica de eficiência e adequação que deve nortear as contratações públicas. Ademais, o Tribunal de Contas da União (TCU) estabelece que a subcontratação, quando permitida, deve se restringir a parte do objeto contratado, com julgamentos enfatizando que a subcontratação integral do objeto vai contra a natureza do certame licitatório, podendo levar a penalizações.

11.21.3. Levando em consideração as decisões relevantes do TCU (Decisões nº 2236/2016, 743/2016, e 2943/2010; Acórdão nº 2763/2013- Plenário), a administração opta por afastar a possibilidade de subcontratação compulsória para este processo. Este posicionamento está em conformidade com as práticas e princípios que regem as contratações públicas, visando garantir a integridade e a eficácia do processo licitatório.

11.21.4. Adicionalmente, é importante mencionar a atualização legal que considera a Lei nº 14.133 e a Instrução Normativa nº 94/2022. Tais normativas modernizam e adaptam o regime de contratações públicas, inclusive quanto às regras de subcontratação, garantindo que as decisões tomadas estejam em total conformidade com o arcabouço jurídico vigente, reforçando assim a legalidade e a efetividade da contratação pública sem a necessidade de subcontratação compulsória.

11.22. Proibição de Consórcios

11.22.1. **A admissão de consórcios neste procedimento licitatório não será permitida.** O motivo para tal restrição decorre da ampla disponibilidade do objeto licitado no mercado, ofertado por um variado número de empresas. Permitir a formação de consórcios poderia prejudicar a competitividade do processo e o objetivo de obtenção do menor preço, em detrimento dos interesses da Administração.

11.23. Requisitos do PREPOSTO

11.23.1. Dentro de um prazo máximo de 5 dias úteis após a formalização do contrato, a empresa contratada é obrigada a designar formalmente um representante (preposto), cujo perfil deve ser previamente aprovado pela equipe de fiscalização do contrato. Este representante não deve estar envolvido diretamente na prestação dos serviços contratados. A designação deve incluir informações completas do representante, como nome, CPF, e identidade.

11.23.2. Este representante deve ter capacidade comprovada de liderança e supervisão, além de experiência comprovada na gestão de serviços terceirizados, assegurando a adequada execução do contrato.

11.23.3. As obrigações atribuídas ao representante incluem:

11.23.4. Comunicação e Supervisão

11.23.4.1. Atuar como principal ponto de contato com o contratante, garantindo a supervisão efetiva da entrega dos serviços.

11.23.4.2. Estabelecer comunicação constante com a equipe de fiscalização do contrato, assegurando o alinhamento e o cumprimento das diretrizes estabelecidas.

11.23.5. Gestão de Equipe

11.23.5.1. Liderar a equipe da empresa contratada, assegurando que atuem em conformidade com as expectativas e padrões exigidos.

11.23.5.2. Monitorar a assiduidade e a pontualidade dos colaboradores, registrando e gerenciando qualquer ocorrência relevante.

11.23.5.3. Esta reestruturação visa melhorar a compreensão dos deveres e responsabilidades do representante (preposto), enfatizando a importância da comunicação eficaz, gestão proativa da equipe, conformidade com a documentação e procedimentos operacionais, além da participação ativa em reuniões e na elaboração de relatórios.

11.24. Garantia da Contratação

- 11.24.1. No âmbito desta contratação, será exigida uma garantia, conforme estipula a Lei nº 14.133, de 2021, em seus artigos 96 e seguintes. A exigência desta garantia tem como objetivo assegurar a plena execução do contrato, em linha com as melhores práticas de gestão de riscos e conformidade contratual. A garantia demandada será equivalente a **5%** do valor inicial do contrato, refletindo o compromisso da Administração em garantir a efetividade e a segurança da execução contratual para contratações em geral.
- 11.24.2. Conforme detalhado nos procedimentos e requisitos contratuais, existem diferentes modalidades de garantia aceitáveis, incluindo caução, fiança bancária, e seguro-garantia. Cada uma dessas modalidades possui prazos específicos para sua apresentação:
- 11.24.2.1. Para o seguro-garantia, a parte adjudicatária deve apresentar a garantia até a data da assinatura do contrato.
- 11.24.2.2. Em relação às modalidades de caução e fiança bancária, a garantia deve ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 11.24.3. Estas regras visam facilitar a organização e a previsibilidade tanto para a Administração quanto para os contratados, assegurando que todos os procedimentos relativos à garantia estejam claramente definidos e sejam cumpridos de forma adequada. O contrato proporcionará um detalhamento mais aprofundado sobre as regras aplicáveis à garantia da contratação, garantindo assim transparência e entendimento mútuo entre as partes envolvidas.

12. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

12.1. São obrigações da CONTRATANTE:

12.1.1. Gestão e Fiscalização:

- 12.1.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 12.1.1.2. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços, inclusive permitindo o acesso dos empregados da contratada, devidamente identificados, para a execução dos serviços contratados.

12.1.2. Comunicação e Documentação:

- 12.1.2.1. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, conforme critérios do Termo de Referência;
- 12.1.2.2. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC, incluindo qualquer falha ocorrida nos serviços contratados;
- 12.1.2.3. Notificar, formal e tempestivamente a contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato, incluindo a notificação por escrito e com antecedência sobre multas e penalidades a serem aplicadas.

12.1.3. Aceitação e Rejeição:

- 12.1.3.1. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, realizando inspeções necessárias;
- 12.1.3.2. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que sejam executados em desacordo com o contrato, aplicando as penalidades cabíveis.

12.1.4. Suporte e Facilitação:

- 12.1.4.1. Proporcionar todos os acessos necessários para que a contratada possa desempenhar os serviços objeto da contratação;
- 12.1.4.2. Fornecer e colocar à disposição da contratada todos os elementos e informações necessários à execução dos serviços;
- 12.1.4.3. Tornar disponíveis, quando aplicável, instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

12.1.5. Pagamentos e Sanções:

- 12.1.5.1. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos estabelecidos em contrato, de acordo com as normas orçamentárias, financeiras e contábeis do Distrito Federal;
- 12.1.5.2. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

12.1.6. Propriedade Intelectual:

- 12.1.6.1. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos criados ou alterados na execução contratual pertençam à Administração, incluindo documentação, código-fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

12.1.7. Capacidade de Fornecimento:

- 12.1.7.1. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, baseando-se em pesquisas de mercado, quando aplicável.

- 12.1.8. Ao integrar estas obrigações em um conjunto coeso de diretrizes, a contratante assegura não só a conformidade e alinhamento com a legislação e regulamentações aplicáveis, mas também promove uma gestão eficaz e transparente da relação contratual, propiciando um ambiente de colaboração e confiança mútua entre as partes.

12.2. São obrigações da CONTRATADA:

12.3. Representação e Comunicação:

- 12.3.1. Indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto à contratante, que não seja do quadro técnico da equipe, para a fiel execução do contrato;
- 12.3.2. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade e prestar os esclarecimentos necessários.

12.4. Fiscalização e Orientação:

- 12.4.1. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, relacionadas à execução do objeto contratual;
- 12.4.2. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante.
- 12.5. **Manutenção de Condições:**
- 12.5.1. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório.
- 12.6. **Responsabilidades Legais e Danos:**
- 12.6.1. Reparar quaisquer danos causados à contratante ou a terceiros em decorrência da relação contratual;
- 12.6.2. Responder por todos os danos patrimoniais e de qualquer natureza causados por ação ou omissão de seus profissionais.
- 12.7. **Qualificação Profissional:**
- 12.7.1. Manter equipe técnica devidamente habilitada, treinada, e qualificada para o fornecimento da solução de TIC;
- 12.7.2. Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional considerado inadequado pela CONTRATANTE.
- 12.7.3. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em consonância com a Lei Distrital n.º 5.061, de 2013.
- 12.8. **Propriedade Intelectual:**
- 12.8.1. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os produtos produzidos em decorrência da relação contratual à Administração.
- 12.9. **Execução e Qualidade dos Serviços:**
- 12.9.1. Executar os serviços dentro dos prazos e critérios estabelecidos, garantindo a qualidade dos serviços fornecidos;
- 12.9.2. Manter o fornecimento dos serviços contratados de forma contínua e ininterrupta.
- 12.10. **Treinamento e Atualização Profissional:**
- 12.10.1. Prover treinamento e atualização profissional do pessoal alocado, conforme as necessidades identificadas.
- 12.11. **Encargos e Obrigações Sociais:**
- 12.11.1. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais, garantindo que não haja vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 12.12. **Segurança e Confidencialidade:**
- 12.12.1. Garantir a segurança e o sigilo sobre dados e informações obtidos durante a execução dos serviços.
- 12.13. **Legislação e Normas:**
- 12.13.1. Obedecer às normas e procedimentos de segurança do ambiente de TIC da CONTRATANTE;
- 12.13.2. Aceitar acréscimos e supressões no contrato, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.
- 12.14. **Sustentabilidade:**
- 12.14.1. Atender aos requisitos de sustentabilidade conforme legislação aplicável.
- 12.14.2. Em relação ao artigo 18º, § 1º, inciso XII, quando se refere a logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável, tal procedimento deverá ser executado pela Contratada;
- 12.15. **Faturamento e Pagamento:**
- 12.15.1. Enviar Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados com antecedência à data de vencimento.

13. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

- 13.1. Para a execução dos serviços contratados pela DPDF, estabelecem-se diretrizes claras e procedimentos detalhados a serem seguidos pela contratada, a fim de garantir a qualidade, a eficiência e a conformidade dos serviços prestados. Estas diretrizes são delineadas como segue:
 - 13.1.1. Início da Execução e Apresentação dos Profissionais
 - 13.1.1.1. A execução do objeto contratual se iniciará dentro de um prazo de 30 dias, contados a partir da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de serviço, conforme especificado. Após a assinatura do contrato e a emissão da ordem de serviço, a empresa contratada deverá apresentar os profissionais que atendam ao perfil técnico exigido e à volumetria de serviços estabelecida pela DPDF em até 30 dias corridos.
 - 13.1.2. Emissão e Gestão das Ordens de Serviço
 - 13.1.2.1. As atividades serão formalmente solicitadas pela DPDF à contratada por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), que incluirá detalhes essenciais como: número do contrato, número da OS, identificação do requisitante, datas de abertura e encerramento, descrição do serviço solicitado e da solução proposta, prazos de execução, local da execução, entre outros.

- 13.1.2.2. A gestão das Ordens de Serviço e a avaliação dos serviços prestados serão de responsabilidade da DPDF, através da Comissão Gestora do Contrato.
- 13.1.3. Modelo de Contratação e Execução
- 13.1.3.1. A contratação dos serviços seguirá um modelo padronizado de serviços especializados e contínuos, sob gestão técnico-operacional integral da contratada, e baseada no cumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (ANS).
- 13.1.3.2. A aquisição dos serviços será feita por meio de Unidades de Serviço Técnico (UST), com custo definido previamente.
- 13.1.4. Catálogo de Serviços
- 13.1.4.1. As atividades demandadas estarão detalhadas no Catálogo de Serviços, especificando os tipos de atividades, complexidades e esforços necessários para sua realização.
- 13.1.4.2. Ajustes no Catálogo de Serviços, seja para inclusão ou exclusão de atividades, serão permitidos até o limite de 30% do total das atividades no catálogo durante os primeiros 90 (noventa) dias (período de adaptação) e até 10% após este período.
- 13.1.5. Deslocamento de Técnicos
- 13.1.5.1. Poderá ser necessária a locomoção dos técnicos de nível 2 ou 3 até o local do DATA CENTER da Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) da Secretaria de Estado de Economia do DF para execução de serviços em conjunto com a equipe técnica da SETIC.
- 13.1.6. Conformidade e Ajustes dos Serviços
- 13.1.6.1. Falhas ou atrasos implicarão ajustes de pagamento conforme definido nos ANS.
- 13.1.6.2. A contratada será responsável por refazer ou reparar serviços não conformes, sem custo adicional.
- 13.1.6.3. Em caso de identificação de falhas ou não conformidade, a DPDF solicitará ajustes que deverão ser realizados pela contratada em até 24 horas, sem impacto no quantitativo de USTs.
- 13.1.6.4. A não realização dos ajustes solicitados poderá levar à rejeição do objeto e à possível rescisão do contrato.
- 13.1.7. Remanejamento e Redistribuição de USTs
- 13.1.7.1. A DPDF poderá remanejar ou redistribuir as USTs entre os diversos tipos de serviços, de acordo com suas necessidades, após entendimento prévio com a contratada, respeitando o valor global anual dos serviços.
- 13.1.8. Adoção de Melhores Práticas
- 13.1.8.1. A contratada deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo Information Technology Infrastructure Library (ITIL) nos processos de execução dos serviços.
- 13.1.8.2. Estas diretrizes visam assegurar uma execução eficaz e alinhada às necessidades da DPDF, promovendo a transparência, a responsabilidade e a qualidade na prestação dos serviços de TIC.
- 13.1.9. Métodos
- 13.1.9.1. Para assegurar a excelência e a eficiência na execução do contrato de service desk, a metodologia empregada baseia-se nas melhores práticas do mercado, com especial atenção à aderência aos modelos consagrados de gestão de serviços de tecnologia da informação (TI). O objetivo principal desta contratação pela DPDF é garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC, identificando empresas que operam de maneira planejada, sistematizada e controlada, com processos e métodos de trabalho que se alinham aos padrões de melhores práticas reconhecidos globalmente. A certificação das atividades e processos é crucial para assegurar que a execução e gestão dos serviços sejam realizadas de forma eficiente, evidenciando um compromisso com a qualidade, o desempenho e a disponibilidade dos serviços prestados.
- 13.1.10. Principais Referências e Práticas Utilizadas
- 13.1.10.1. ITIL (Information Technology Infrastructure Library): ITIL representa o padrão de ouro em boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. Focada na melhoria contínua e na gestão orientada para o cliente, a ITIL fornece um guia detalhado composto por processos e procedimentos gerenciais que visam otimizar os serviços de TI. A metodologia promovida pela ITIL é crucial para a modernização dos processos de operação e gestão de serviços de atendimento e suporte, visando incessantemente a melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- 13.1.11. Implementação do Service Desk
- 13.1.11.1. Treinamento dos Servidores: A contratada é responsável por conduzir o treinamento de todos os servidores (1450) da DPDF para a utilização eficaz da ferramenta de SERVICE DESK a ser implantada. Esse treinamento pode ser realizado de maneira não presencial, exceto em situações onde a presença física se fizer necessária. Este aspecto assegura que todos os envolvidos estejam aptos a utilizar plenamente as funcionalidades oferecidas pela ferramenta, maximizando assim a eficiência operacional.
- 13.1.11.2. Material Didático e Equipamentos: Todas as despesas relacionadas ao material didático, bem como quaisquer outros equipamentos e ferramentas necessários ao treinamento, ficarão sob a responsabilidade da CONTRATADA. Esta medida garante que a implementação do treinamento ocorra sem ônus adicional para a DPDF, promovendo um ambiente de aprendizado adequado e eficaz para os servidores.
- 13.1.12. Ao adotar essas práticas e metodologias, a DPDF busca não apenas assegurar a alta disponibilidade e desempenho de seu ambiente de TIC, mas também promover uma cultura de melhoria contínua, elevando constantemente o padrão de qualidade dos serviços de atendimento e suporte. A escolha por parceiros certificados e aderentes a estas práticas demonstra o compromisso da DPDF com a excelência operacional e a satisfação dos usuários finais.
- 13.2. **ROTINA DE GESTÃO DE CONTRATO DE SERVICE DESK**
- 13.2.1. Frequência diária
- 13.2.1.1. fiscalização diária: Uso do Sistema GLPI

- 13.2.1.2. Finalidade: Permitir ao executor do contrato analisar todos os serviços prestados pelos níveis N1, N2, e N3 e verificar a necessidade de prévio acordo sobre serviços de alta demanda entre o executor e o gestor do contrato.
- 13.2.2. Frequência: Semanal
- 13.2.2.1. Reuniões Semanais com o Preposto com o objetivo de verificar o andamento do contrato, discutir situações de pagamento, e analisar relatórios de execução e avaliação dos serviços prestados e dos funcionários contratados.
Participantes: Preposto, gestores do contrato, e membros da comissão de acompanhamento.
- 13.2.3. Acompanhamento Mensal do Saldo do Contrato: O executor monitorará o saldo do contrato e a prestação de todos os serviços. Problemas relacionados a material, pessoal, incidentes de resolução, e questões fora da responsabilidade da contratada serão tratados em conjunto com o executor do contrato.
- 13.2.4. Fiscalização e Regularização Contratual. o Responsável fiscal técnico acompanhará a regularização do contrato em relação aos profissionais, aspectos fiscais, documentais, afastamentos como férias, faltas e atestados, e outras situações contratuais.
- 13.2.5. Atendimento VIP. Definição de prioridades, protocolos, e regras para atendimento em conjunto com o executor do contrato.
- 13.2.6. Reuniões para Análise de Serviços Itinerantes com o objetivo de analisar, planejar, e revisar os atendimentos de eventos externos e ações itinerantes (carretas e vans), focando na maturidade e qualidade do atendimento.
- 13.2.7. Geração de Relatórios detalhados conforme padrões definidos pela DPDF, abrangendo as práticas de gestão de contratos e service desk, bem como as reuniões de gestão. Finalidade: Avaliar a eficácia dos serviços e ajustar estratégias conforme necessário.
- 13.2.8. Melhores Práticas Recomendadas para Gestão de Contratos de Service Desk
 - 13.2.8.1. Comunicação Efetiva: Estabelecer canais claros de comunicação entre todas as partes envolvidas.
 - 13.2.8.2. Monitoramento Contínuo: Utilizar indicadores de desempenho para monitorar a qualidade e eficiência do serviço.
 - 13.2.8.3. Feedback Construtivo: Promover uma cultura de feedback para melhorar continuamente os serviços oferecidos.
 - 13.2.8.4. Flexibilidade e Adaptabilidade: Ser capaz de ajustar os termos do contrato e os procedimentos operacionais conforme necessário para atender às mudanças nas demandas.
 - 13.2.8.5. Treinamento e Desenvolvimento: Investir no desenvolvimento profissional dos funcionários para melhorar a qualidade do atendimento.
- 13.2.9. Implementar uma rotina eficaz de gestão do contrato de service desk requer planejamento, comunicação e revisão constantes. Essas práticas ajudam a garantir que os serviços prestados atendam às expectativas e necessidades do cliente, ao mesmo tempo em que se mantêm alinhados com os objetivos do negócio.

14. **ESTRATÉGIAS DE ALINHAMENTO, COMUNICAÇÃO E VALIDAÇÃO PARA CONTRATO DE SERVICE DESK NA DPDF**

- 14.1. Reuniões de Execução do Contrato
 - 14.1.1. Reuniões de Alinhamento Inicial
 - 14.1.1.1. Objetivo: Estas reuniões, a serem realizadas até cinco dias após a assinatura do contrato, visam alinhar expectativas, reafirmar os termos do contrato, edital, anexos e clarificar detalhes sobre os serviços a serem prestados.
 - 14.1.1.2. Participantes: O Gestor do Contrato da DPDF e um preposto da CONTRATADA são participantes essenciais.
 - 14.1.1.3. Documentação: Cada reunião de alinhamento será meticulosamente documentada em atas, validadas e assinadas por todos os participantes, garantindo transparência e compreensão mútua.
 - 14.1.2. Reuniões Periódicas de Acompanhamento
 - 14.1.2.1. Frequência e Local: Realizadas mensalmente nas dependências da DPDF em Brasília-DF, essas reuniões são cruciais para o acompanhamento contínuo do contrato.
 - 14.1.2.2. Preposto da CONTRATADA: A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar um representante qualificado para participar dessas reuniões, assegurando uma comunicação eficaz e contínua.
 - 14.1.2.3. Registro: Atas de reunião serão produzidas, validadas pelo Gestor do Contrato e assinadas por todos os envolvidos, servindo como registro oficial do progresso e das discussões realizadas.
 - 14.1.3. Reuniões de Validação
 - 14.1.3.1. Propósito: Organizadas conforme a necessidade da DPDF, seu foco é validar as entregas em relação às expectativas do contrato, identificar desafios e consolidar aprendizados.
 - 14.1.3.2. Representação: A CONTRATADA assegurará a presença de um preposto para participar dessas reuniões, facilitando o diálogo direto e a resolução de questões.
- 14.2. Fase Inicial de Implantação e Adaptação
 - 14.2.1. Período: Nos primeiros 30 dias, ocorrerá a fase crucial de adaptação e implantação da Central de Suporte, incluindo visitas a todas as unidades para manutenção preventiva baseada em um checklist desenvolvido pela DPDF.
 - 14.2.2. Objetivos: Ajustar o escopo do projeto às necessidades da DPDF, aumentar a eficiência dos serviços, eliminar gargalos e simplificar a complexidade do ambiente de TIC.
 - 14.2.3. Integrações Essenciais: A infraestrutura do service desk será integrada a sistemas de inventário, gerenciamento, distribuição de pacotes e pesquisas de satisfação, promovendo uma gestão proativa e aumentando a segurança e eficiência do ambiente de TIC.
- 14.3. Inventário Inicial e Preparação
 - 14.3.1. Ações Iniciais: A CONTRATADA realizará um inventário completo, instalará ferramentas de acesso remoto e atualizará as defesas antivírus em todos os computadores, garantindo um profundo conhecimento do ambiente de TIC da DPDF.

- 14.3.2. Benefícios: Esta abordagem inicial permite que a CONTRATADA execute suporte técnico com eficácia e segurança, baseando-se em um entendimento abrangente do ambiente da DPDF.
- 14.4. Este plano estruturado de reuniões e ações iniciais, alinhado às melhores práticas de ITIL e focado na melhoria contínua, visa assegurar a alta qualidade dos serviços de service desk, cumprindo os objetivos da DPDF de manter um ambiente de TIC eficiente, seguro e bem gerenciado.

15. LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PARA A DPDF

15.1. A organização e implementação dos serviços de service desk para a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) são estruturadas levando em consideração a necessidade de atender as operações dentro de horários específicos e em localidades diversas, garantindo a eficiência e a disponibilidade do ambiente de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação). Abaixo estão detalhados os locais e horários para a prestação destes serviços:

15.2. Locais de Prestação dos Serviços:

15.2.1. **Sede e Unidades Externas:** Os serviços serão executados predominantemente na sede administrativa da DPDF e em unidades externas espalhadas por todo o Distrito Federal. Isso inclui, mas não se limita a, escritórios regionais e qualquer outra instalação sob a gestão da DPDF.

15.2.2. **Unidades Móveis:** Inclui carretas e vans itinerantes que operam como unidades móveis de serviço. Estas unidades percorrem todas as cidades do Distrito Federal, oferecendo serviços diversos durante a semana e nos finais de semana. A presença de um técnico da contratada é obrigatória em todas as carretas e vans durante suas operações.

15.3. Horário de Prestação dos Serviços:

15.3.1. **Horário Regular:** Os serviços na sede e unidades externas serão prestados no horário de 7h às 20h, de segunda a sexta-feira, abrangendo o horário de funcionamento regular da DPDF.

15.3.2. **Finais de Semana e Feriados:** Uma unidade específica localizada no TJDF (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios) funcionará também nos finais de semana, além das operações das unidades móveis (carretas e vans), requerendo suporte técnico durante estes dias.

15.3.3. **Monitoramento 24x7:** O ambiente de TIC da DPDF deve ser monitorado 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados. Este monitoramento contínuo visa garantir a integridade, disponibilidade e segurança dos sistemas e da infraestrutura tecnológica da DPDF em todos os momentos.

15.4. Estas diretrizes visam assegurar que a DPDF mantenha suas operações funcionando com máxima eficiência, garantindo ao mesmo tempo a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população. A estruturação dos serviços de acordo com estes requisitos permite à DPDF atender de forma eficaz às necessidades de seus usuários, alinhando-se às melhores práticas de mercado e aos padrões de qualidade exigidos.

15.5. A equipe da CONTRATADA, operando em regimes complexos, deve possuir capacitação especializada e estar preparada para prestar serviço contínuo, operando ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

15.6. Para a realização dos serviços, é mandatório que a CONTRATADA disponha de um painel de videowall para o monitoramento efetivo dos sistemas, o qual deverá estar sob estrito controle de acesso e vigilância constante, funcionando 24 horas por dia, todos os dias da semana.

15.7. Consultoria e Apoio Técnico em Zabbix.

15.7.1. **Horários de Atendimento:** O serviço estará acessível de segunda a sexta-feira, durante o expediente padrão, das 07:00 às 20:00, excetuando-se os finais de semana e feriados. Este horário poderá ser ampliado a critério da contratada.

15.7.2. **Métodos de Acesso ao Serviço:** Os canais disponibilizados para acesso aos serviços incluem:

15.7.2.1. Linha telefônica com código de área 61;

15.7.2.2. E-mail corporativo para comunicação oficial;

15.7.2.3. Chat institucional (via Microsoft Teams);

15.7.2.4. Sistema próprio da DPDF para Registro, Acompanhamento e Controle de Pedidos de TI;

16. DIRETRIZES TÉCNICAS PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DE MATERIAIS PELA CONTRATADA

16.1. Recursos e Materiais Necessários: A Contratada deve assegurar a disponibilidade dos seguintes recursos, ajustando-se às necessidades do serviço:

16.1.1. Equipamentos e Ferramentas Técnicas:

16.1.1.1. Maleta de Ferramentas: Contendo todos os instrumentos necessários para intervenções em equipamentos e infraestrutura de TIC.

16.1.1.2. Multímetro: Para diagnósticos e reparos elétricos e eletrônicos.

16.1.1.3. Testador de Cabos: Essencial para a verificação da integridade e funcionalidade dos cabos de rede.

16.1.1.4. Equipamento de Proteção Individual (EPI): Garantindo a segurança do pessoal durante a execução dos serviços (máscaras, luvas, capacete, etc).

16.1.1.5. Localizador de Cabos: Para identificação rápida e precisa de cabos em complexas infraestruturas de rede.

16.1.1.6. Notebook e Celular: Ferramentas indispensáveis para a comunicação e execução de tarefas técnicas remotas.

16.1.1.7. HD Externo/Pen Drive: Para transporte seguro de dados e ferramentas de software.

- 16.1.1.8. Aspirador de Equipamentos: Para a limpeza interna de dispositivos, prevenindo falhas devido à acumulação de poeira.
- 16.1.1.9. Crimpador de Cabo: Para a montagem e reparo de conectores em cabos de categoria 5 e 6.
- 16.1.2. Transporte: Veículos adequados e outros meios de transporte devem estar disponíveis para assegurar a mobilidade da equipe técnica, especialmente para atendimento em localidades diversas.
- 16.1.3. Gestão de Recursos e Custos: Contratada deve incluir em sua proposta todos os custos associados à disponibilização desses recursos, considerando:
 - 16.1.3.1. Despesas com Pessoal: Salários, férias, encargos, benefícios, processos de seleção, e o treinamento da equipe.
 - 16.1.3.2. Licenças de Software: Todos os softwares necessários para a execução dos serviços devem estar licenciados adequadamente.
 - 16.1.3.3. Infraestrutura Física e Mobiliário: As instalações físicas e mobiliários necessários para a realização dos serviços.
 - 16.1.3.4. Se a CONTRATADA estiver num ambiente físico fora das instalações da DPDF, esta deverá disponibilizar link de internet para a execução dos seus serviços.
 - 16.1.3.5. Deslocamentos: Custos relacionados à substituição de técnicos e visitas a locais de serviço, garantindo a continuidade e qualidade do atendimento.
- 16.1.4. Garantia dos Níveis de Serviço
 - 16.1.4.1. A Contratada deve garantir que a disponibilidade de materiais e a gestão eficaz de recursos não afetarão negativamente os níveis de serviço acordados, promovendo substituições e atualizações conforme necessário.
- 16.1.5. Esta abordagem assegura que a Contratada estará adequadamente preparada para fornecer um serviço de alta qualidade, alinhado com as expectativas do contratante e com as melhores práticas do mercado, garantindo a satisfação do usuário final e a eficiência operacional.

17. DIRETRIZES PARA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO

17.1. Transferência de Conhecimento:

- 17.1.1. **Objetivo:** A transferência de conhecimento é fundamental para assegurar que a equipe técnica da DPDF adquira os conhecimentos teóricos e práticos essenciais para a manutenção e continuidade dos serviços de TIC, permitindo a solução autônoma de problemas futuros.
- 17.1.2. **Metodologia e Execução:**
 - 17.1.2.1. A CONTRATADA deverá desenvolver e submeter à DPDF um programa detalhado de transferência de tecnologia, especificando metodologias, processos, critérios de avaliação, material didático, cronograma, conteúdos programáticos e outras condições relevantes.
 - 17.1.2.2. Este processo deve ser conduzido por profissionais qualificados, preferencialmente certificados ou com experiência comprovada na resolução dos desafios abordados.
 - 17.1.2.3. Treinamentos, oficinas e a entrega de documentação técnica fazem parte dos mecanismos de transferência de conhecimento, devendo abordar tanto a solução de problemas específicos quanto o entendimento geral do sistema.
- 17.1.3. **Ambiente de Treinamento:**
 - 17.1.3.1. A DPDF providenciará as instalações necessárias para a realização dos treinamentos, incluindo infraestrutura física adequada (salas de aula, mesas, projetores, estações de trabalho) em Brasília.
 - 17.1.3.2. A formação das turmas para os treinamentos será de responsabilidade da DPDF, garantindo a participação efetiva dos servidores envolvidos.
- 17.1.4. **Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato:**
 - 17.1.4.1. No encerramento do contrato ou em caso de transição para um novo fornecedor, a CONTRATADA atual deverá organizar eventos formais para transferir documentos essenciais e conhecimentos à nova CONTRATADA, assegurando a continuidade dos serviços sem interrupções.
 - 17.1.4.2. Deverá também ser providenciada a capacitação específica sobre os procedimentos de transição de contrato, garantindo uma passagem de bastão eficiente e informativa.
- 17.1.5. **Garantia de Qualidade:**
 - 17.1.5.1. Caso os treinamentos ou oficinas não atendam aos padrões estabelecidos ou não cumpram os objetivos definidos, a DPDF poderá solicitar correções ou repetições sem custos adicionais.
 - 17.1.5.2. A CONTRATADA é responsável por assegurar a adequação e a eficácia dos programas de transferência de conhecimento, alinhando-os aos objetivos estratégicos da DPDF.
- 17.1.6. Este conjunto de diretrizes visa fortalecer o ecossistema de TIC da DPDF, promovendo a autonomia técnica da equipe e assegurando a continuidade operacional dos serviços com alta qualidade e eficiência.

18. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

- 18.1. Para garantir uma comunicação eficaz e transparente entre a Contratante e a Contratada, estabelecem-se os seguintes mecanismos formais de comunicação, fundamentais para a coordenação, o monitoramento e a gestão do contrato:
 - 18.1.1. **Ordem de Serviço (OS):** Instrumento primário para solicitação de serviços ou fornecimento de bens. Deve detalhar o escopo, prazos e requisitos específicos para cada demanda.
 - 18.1.2. **Ata de Reunião:** Documento utilizado para registrar formalmente os pontos discutidos, as decisões tomadas e os compromissos assumidos em reuniões entre as partes.
 - 18.1.3. **Ofício:** Utilizado para comunicações oficiais entre a Contratante e a Contratada, abordando temas que exigem formalidade no tratamento.

- 18.1.4. **Sistema de Abertura de Chamados:** Ferramenta eletrônica destinada ao registro, acompanhamento e resolução de solicitações, incidentes ou problemas relacionados aos serviços contratados.
- 18.1.5. **E-mails e ofícios:** Complementares aos demais mecanismos, são utilizados para trocas de informações cotidianas, esclarecimentos e acompanhamento das atividades.
- 18.1.6. **Nota Explicativa:** Conforme o art. 18, inciso III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, os mecanismos formais de comunicação visam a troca efetiva de informações entre a contratada e a Administração. As Ordens de Serviço ou Fornecimento de Bens são preferenciais para esse fim.
- 18.1.7. **Contatos Telefônicos e WhatsApp:** Os números de telefone celular, com funcionalidade WhatsApp, serão disponibilizados para facilitar a comunicação direta e imediata em situações que demandam rapidez.
- 18.1.8. **E-mail:** Endereços eletrônicos designados serão utilizados para comunicações formais e troca de documentos.
- 18.1.9. **Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** Será o mecanismo oficial para o registro de todas as tratativas, garantindo a integridade, a rastreabilidade e a transparência das comunicações entre as partes.
- 18.2. Estes mecanismos são estabelecidos com o objetivo de assegurar uma comunicação clara, eficiente e auditável, contribuindo para o sucesso na execução do contrato e para a satisfação das necessidades da Contratante, em consonância com as melhores práticas e a legislação aplicável.

19. DIRETRIZES PARA A FORMA DE PAGAMENTO NO CONTRATO DE SERVICE DESK

- 19.1. As práticas para a medição e pagamento dos serviços contratados de service desk serão estruturadas de acordo com as diretrizes modernas de gestão de contratos, respeitando a legislação vigente. A seguir, detalham-se os aspectos fundamentais:
- 19.1.1. **Medição de Serviços e Faturamento:**
- 19.1.1.1. **Unidade de Serviço Técnico (UST):** A remuneração dos serviços técnicos será baseada na quantidade de Unidades de Serviço Técnico (UST) efetivamente demandadas e concluídas. A precificação de cada UST estará de acordo com os valores estipulados na proposta comercial e apenas os serviços aceitos pela Contratante serão faturados.
- 19.1.1.2. **Ordens de Serviço Concluídas:** O faturamento será realizado com base nas Ordens de Serviço (OS) efetivamente concluídas dentro do mês de referência, assegurando que apenas os serviços prestados e validados sejam remunerados.
- 19.1.2. **Comprovação de Regularidade Fiscal e Trabalhista:**
- 19.1.2.1. Para a efetivação do pagamento, a Contratada deverá apresentar comprovantes atualizados de regularidade fiscal junto à Secretaria da Receita Federal, Certidões Negativas de Débitos (CND) ou Positivas com Efeitos de Negativa relativas a tributos federais, dívida ativa da União, contribuições previdenciárias, FGTS e débitos trabalhistas.
- 19.1.3. **Emissão e Apresentação da Nota Fiscal/Fatura:**
- 19.1.3.1. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida no primeiro dia de cada mês subsequente à prestação dos serviços e apresentada imediatamente à Contratante para processamento.
- 19.1.4. **Avaliação dos Serviços e Termo de Aceite:**
- 19.1.4.1. Os serviços prestados serão avaliados durante a reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. A Contratada deverá evidenciar os níveis de serviço alcançados e fornecer justificativas para eventuais desvios. Após a emissão do Termo de Aceite pela Contratante, a Nota Fiscal/Fatura será processada para pagamento.
- 19.1.5. **Prazo para Pagamento:**
- 19.1.5.1. O pagamento da Nota Fiscal/Fatura será realizado dentro de um prazo máximo de 30 dias após a emissão do Termo de Aceite, conforme estabelecido pela legislação aplicável.
- 19.1.6. **Glosas e Penalidades:**
- 19.1.6.1. Glosas aplicadas por não atendimento aos Acordos de Níveis de Serviços (SLA) ou outros indicadores de qualidade definidos serão calculadas pelos responsáveis pela gestão do contrato. A Contratada terá um prazo para contestação de glosas. Recorrências mensais de glosas pelo mesmo indicador poderão acarretar sanções adicionais, incluindo advertências.
- 19.1.7. Estas diretrizes garantem um processo de pagamento justo, transparente e alinhado às expectativas de desempenho, contribuindo para uma gestão eficaz do contrato de service desk. A observância estrita à legislação, incluindo a Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa nº 94/2022, assegura a conformidade e a integridade das práticas contratuais.

20. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC PELA DPDF

- 20.1. A Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) comprometida com a segurança da informação e a proteção de dados, estabelece diretrizes rigorosas de sigilo e segurança a serem seguidas pela CONTRATADA, conforme legislação vigente e políticas internas, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022. Estas diretrizes são essenciais para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações manuseadas durante a execução dos serviços contratados:
- 20.2. **Compromissos de Sigilo e Segurança:**
- 20.2.1. **Manutenção Absoluta do Sigilo:** A CONTRATADA deve assegurar o sigilo absoluto de dados e informações acessados em documentos, mídias, equipamentos e sistemas, proibindo a divulgação, reprodução ou uso indevido, sob pena de responsabilidade legal.
- 20.2.2. **Documentação de Compromisso:**
- 20.2.2.1. **Termo de Compromisso:** A ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, afirmando o compromisso com a manutenção do sigilo e o respeito às normas de segurança da DPDF.

- 20.2.2.2. **Termo de Ciência:** Assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos, reforçando o compromisso individual com o sigilo e a segurança.
- 20.2.3. **Direitos de Propriedade e Confidencialidade:**
- 20.2.3.1. A DPDF detém a propriedade de todos os documentos, artefatos e procedimentos operacionais desenvolvidos, reservando-se o direito ao sigilo dessas informações.
- 20.2.3.2. A CONTRATADA, incluindo seus empregados e prepostos, deve seguir as orientações e normas de segurança da informação da DPDF, mantendo em sigilo todas as informações acessadas, mesmo após o término ou rescisão do contrato.
- 20.2.4. **Uso Adequado dos Recursos de TI:**
- 20.2.4.1. É vedado o uso dos recursos de TI fornecidos pela DPDF para fins alheios ao escopo dos serviços contratados, salvo mediante autorização expressa.
- 20.2.5. **Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação:**
- 20.2.5.1. Para formalizar o compromisso com a segurança da informação, a CONTRATADA assinará um Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a proteger as informações da DPDF contra qualquer divulgação, perda, destruição ou alteração indevida.
- 20.2.5.2. Este termo será assinado pelo representante da CONTRATADA e entregue no ato da assinatura do contrato, garantindo que todos os profissionais envolvidos estejam cientes e comprometidos com as obrigações de sigilo e segurança.
- 20.2.6. **Responsabilidades e Penalidades:**
- 20.2.6.1. Em caso de descumprimento das cláusulas de sigilo e segurança, a CONTRATADA estará sujeita a penalidades legais, incluindo responsabilidades civis, penais e administrativas, e demais legislações pertinentes, reforçando a seriedade e a importância da proteção de dados e da segurança da informação na prestação dos serviços de TIC.

21. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO PARA A DPDF: DIRETRIZES E MELHORES PRÁTICAS**

- 21.1. O contrato estabelecido entre a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) e a empresa contratada deve ser executado rigorosamente pelas partes, conforme as cláusulas acordadas e as disposições da Lei nº 14.133, de 2021. Este documento define as diretrizes para a gestão, fiscalização e comunicação efetiva durante a vigência do contrato.
- 21.2. Conforme estabelecido pela nova Lei de Licitações nº 14.133/2021, a supervisão detalhada neste segmento não reduz ou isenta a responsabilidade da empresa contratada perante terceiros, abrangendo todas as falhas ou irregularidades. Isso inclui problemas advindos de defeitos técnicos, vícios ocultos, ou a escolha de materiais inadequados ou de baixa qualidade. Importante ressaltar que a ocorrência dessas não conformidades não leva a uma responsabilidade compartilhada do contratante, incluindo seus agentes, gestores, ou supervisores. Portanto, a empresa contratada mantém-se como a única responsável por resolver tais questões, garantindo a integridade e a qualidade dos serviços prestados, independentemente do nível de supervisão exercido.
- 21.3. **Comunicações e Preposto**
- 21.3.1. **Comunicações Escritas:** Todas as comunicações oficiais devem ser realizadas por escrito, admitindo-se o uso de mensagens eletrônicas quando a formalidade for necessária.
- 21.3.2. **Designação do Preposto:** Antes do início da prestação dos serviços, a Contratada nomeará formalmente um preposto, definindo seus poderes e responsabilidades relativas à execução do contrato. A DPDF reserva-se o direito de recusar a indicação do preposto, caso julgue necessário.
- 21.4. **Gestor do Contrato:** O Gestor do Contrato será o principal ponto de contato entre a DPDF e a Contratada, coordenando a fiscalização e o acompanhamento do contrato.
- 21.4.1. **Responsabilidades:** Incluem a atualização do processo de acompanhamento, o registro de ocorrências, a coordenação de alterações contratuais e a elaboração de relatórios de gestão.
- 21.4.2. **Avaliação de Desempenho:** Baseada nos indicadores de performance definidos, o gestor avaliará o cumprimento das obrigações pela Contratada, aplicando sanções quando necessário.
- 21.4.3. **Relatório Final:** Ao término do contrato, o gestor elaborará um relatório final, destacando os resultados alcançados e recomendações para futuras contratações.
- 21.5. **Fiscalização do Contrato:** A execução do contrato será monitorada por fiscais designados pela DPDF, conforme estabelecido pela Lei nº 14.133, de 2021, e detalhado na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.
- 21.5.1. **Fiscalização Técnica:** O fiscal técnico será responsável por acompanhar a execução do contrato, assegurando o cumprimento de todas as condições estabelecidas. Qualquer irregularidade identificada será notificada para correção no prazo determinado.
- 21.5.2. **Fiscalização Administrativa:** O fiscal administrativo verificará a manutenção das condições de habilitação e acompanhará aspectos financeiros, como empenho, pagamento e glosas.
- 21.6. **Reunião Inicial de Alinhamento**
- 21.6.1. **Objetivo:** Realizar o nivelamento de entendimentos acerca das condições contratuais e esclarecer dúvidas operacionais e administrativas.
- 21.6.2. **Participantes:** Deverão estar presentes o representante legal da contratada e o preposto, juntamente com o Gestor e Fiscais do Contrato por parte da DPDF.
- 21.6.3. **Documentação:** Entrega do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência pela Contratada.

22. **DA UTILIZAÇÃO DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)**

- 22.1. Caberá à Contratada a utilização da Unidade de Resposta Audível (URA), com o objetivo de desempenhar papel fundamental na interação inicial dos clientes por telefone, oferecendo uma interface automatizada para direcionar chamadas e fornecer informações básicas. Este tópico aborda as diretrizes e requisitos específicos relacionados à URA no contexto do serviço de help desk.

22.2. Funcionalidades da URA:

22.2.1. Direcionamento de Chamadas Inteligente: A URA deve ser capaz de direcionar chamadas de forma eficiente com base em opções de menu pré-definidas, reconhecimento de voz ou outros métodos de entrada de dados, garantindo um roteamento adequado para o departamento ou agente apropriado.

22.2.2. Fornecimento de Informações Relevantes: Além de saudações de boas-vindas, a URA deve fornecer informações úteis, como horário de funcionamento, status de incidentes conhecidos, atualizações de serviços, e quaisquer opções de autoatendimento disponíveis, como redefinição de senha, status de tickets, entre outros.

22.2.3. Encaminhamento Priorizado: Capacidade de priorizar e encaminhar chamadas urgentes ou críticas para os agentes apropriados de forma rápida e eficiente, evitando longos tempos de espera para questões importantes.

22.3. Regras de Telefonia:

22.3.1. Saudação Personalizada e Identificação da Organização: A URA deve iniciar cada interação com uma saudação personalizada que identifique claramente a organização, seguida de opções de menu claras e concisas para orientar os usuários.

22.3.2. Opções de Redirecionamento e Autoatendimento: As opções de menu devem ser organizadas de forma lógica e intuitiva, permitindo que os usuários escolham rapidamente o serviço desejado ou se envolvam em autoatendimento eficaz antes de serem encaminhados para um agente, reduzindo assim o volume de chamadas.

22.3.2.1. Personalização Avançada: Se viável, a URA deve oferecer opções de personalização mais avançadas, como reconhecimento de número de telefone para identificação do cliente e oferecimento de opções de menu personalizadas com base no histórico de interações anteriores.

22.4. Tempos de Espera e Eficiência:

22.4.1. Monitoramento e Otimização dos Tempos de Espera: Os tempos de espera na URA devem ser monitorados regularmente, e estratégias devem ser implementadas para otimizá-los, garantindo uma experiência do cliente eficiente. Métricas como tempo médio de espera, tempo máximo de espera e taxa de abandono de chamadas devem ser acompanhadas e analisadas.

22.4.2. Redução Ativa de Tempos de Espera: Deve-se implementar estratégias proativas para reduzir os tempos de espera na URA, como o uso de mensagens informativas durante os períodos de pico, sugestão de opções de autoatendimento e otimização do roteamento de chamadas.

22.4.3. Feedback do Usuário e Melhoria Contínua: Os usuários devem ter a oportunidade de fornecer feedback sobre sua experiência na URA, permitindo a identificação de áreas de melhoria contínua. As análises de feedback devem ser utilizadas para aprimorar constantemente a eficiência e a eficácia da URA.

22.5. Especificação Técnica de Infraestrutura e Serviços de Contact Center

22.5.1. Infraestrutura de Estação de Trabalho A CONTRATADA se responsabilizará pela implementação de estações de trabalho completas, dotadas de infraestrutura integral para atendimento. Estas estações serão utilizadas pela CONTRATANTE para supervisão e auditoria dos serviços de suporte remoto, conforme demanda.

22.5.2. Requisitos de Conectividade

22.5.2.1. A CONTRATADA assegurará a disponibilidade de uma conexão de comunicação tipo VPN site-to-site, apresentando banda larga adequada para a realização eficaz das operações requeridas. Conexões via internet com VPN cliente to site não serão consideradas adequadas para os fins desejados.

22.5.3. Sistema de Contact Center

22.5.3.1. A CONTRATADA providenciará um sistema de contact center para o gerenciamento do fluxo de atendimento telefônico.

22.5.3.2. O sistema de ITSM será disponibilizado pela CONTRATADA para o registro e acompanhamento das solicitações de atendimento.

22.5.4. Características Necessárias da Ferramenta de Contact Center

22.5.4.1. Gravação e Gerenciamento de Diálogos: A ferramenta deve possibilitar a gravação, armazenamento, recuperação e transmissão de diálogos entre atendentes e usuários, disponibilizando-os para a CONTRATANTE.

22.5.4.2. Recursos de Atendimento:

1. Cut-Thru: Implementação do recurso para interromper respostas automáticas audíveis baseadas na ação do usuário no menu de voz.
2. Supervisão de Chamadas: Capacidade de permitir a intervenção supervisora em tempo real, tanto em chamadas ativas quanto em espera.
3. Monitoramento Remoto: Facilidade para a supervisão do atendimento à distância, permitindo intervenções em tempo real.
4. Seleção de Ramais: Flexibilidade para escolha e monitoramento de ramais específicos por supervisores.

22.5.5. Painel de Informações: O sistema deve possuir um painel para que supervisores e coordenadores comuniquem-se com a equipe ou operadores designados, distribuindo informações pertinentes.

22.5.6. Transferência de Chamadas:

22.5.6.1. Facilitação de transferência da fila de atendimento da URA para dispositivos eletrônicos controlados pelos supervisores.

22.5.6.2. Transferência imediata para atendimento humano, sob condições específicas de uso da URA ou erros de navegação do menu eletrônico.

22.5.7. Gestão de Prioridades e Roteamento: Programação de prioridades, ou 'skills', deve estar disponível para influenciar o roteamento das chamadas.

22.5.8. Controle e Análise de Chamadas: A ferramenta deve fornecer um sistema de registro em log, possibilitando a coleta de dados estatísticos detalhados sobre o desempenho operacional.

- 22.5.9. Transferência e Tratamento de Ligações: Capacidade de gerenciar transferências internas e externas, bem como transição de atendimento humano para URA para execução de pesquisas automatizadas, liberando o atendente.
- 22.6. Para a DPDF a URA irá desempenhar papel crucial no serviço de help desk, atuando como o primeiro ponto de contato para muitos clientes.
- 22.7. Caberá a Contratada configurar a URA de forma eficiente, proporcionando uma experiência de usuário positiva desde o início da interação telefônica. A implementação de funcionalidades avançadas, regras de telefonia bem definidas e o monitoramento ativo dos tempos de espera são essenciais para garantir o sucesso da URA e a satisfação do cliente.

23. **DA FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 23.1. Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Termo de Referência e da proposta de preços da licitante vencedora.
- 23.2. A vigência do contrato será de 1 (um) ano podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos conforme a Lei nº 14.133/2021, após avaliação da qualidade dos serviços prestados e dos preços praticados no mercado e preservada a vantagem para a administração pública.
- 23.3. Na ocasião da assinatura do contrato, a licitante deve apresentar comprovação ou o compromisso de adoção de mecanismos para garantir a equidade salarial entre homens e mulheres com o mesmo cargo, atribuições e tempo de serviço, e com grau de instrução iguais ou equivalente, em atendimento às exigências da Lei Distrital nº 6.679/2020.

24. **DO INÍCIO DA EXECUÇÃO**

- 24.1. A execução do contrato começará, no máximo, até o trigésimo dia corrido após a emissão da primeira Ordem de Serviço. Esse prazo é estabelecido para garantir que a CONTRATADA tenha tempo suficiente para se organizar e assegurar o cumprimento adequado do contrato.

25. **DO REGIME DE EXECUÇÃO**

- 25.1. A contratação será realizada sob o regime de empreitada por preço unitário, garantindo a flexibilidade e adaptabilidade necessárias para o suporte e manutenção dos serviços e sistemas de informação.

26. **DAS PRERROGATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO**

- 26.1. A possibilidade de prorrogação de um contrato não constitui um direito subjetivo da CONTRATADA, sendo que qualquer extensão da vigência contratual requer o consentimento mútuo das partes, formalizado através de um Termo Aditivo, conforme estabelecido na Lei nº 14.133/2021, artigo 132, e pela Instrução Normativa nº 94/2022. Alterações nos cronogramas de execução, conclusão e entrega dos serviços não implicam em modificações automáticas no prazo de vigência do contrato.
- 26.2. O Decreto nº 44.330, de 16 de março de 2023, regulamentou a Lei nº 14.133/2021 e em seu artigo 269-A regulamentou seguir a norma editada pela União sobre as contratações de bens e serviços de tecnologia da informação (Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022), acrescida pelo Decreto nº 45.011 de 27 de setembro de 2023.
- 26.3. A adequação dos serviços prestados será regularmente avaliada pela CONTRATANTE, que deve elaborar relatórios mensais comprovando a conformidade dos serviços com os termos contratuais. Em situações de repactuação, especialmente quando mudanças de custos são influenciadas por ajustes na mão de obra relacionados a Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho, as partes deverão renegociar os elementos do contrato não sujeitos à renovação, como equipamentos e instalações, após um período mínimo de 1 (um) ano da data do último acordo relevante.
- 26.4. Uma vez que a CONTRATADA concorde com os termos de prorrogação, incluindo o preço e outras condições, essa concordância é definitiva e irrevogável. Se a CONTRATADA inicialmente declinar a prorrogação, mas desejar reconsiderar sua decisão antes do término do contrato, a decisão final sobre a prorrogação caberá exclusivamente à CONTRATANTE, levando em conta a conveniência e a oportunidade de tal extensão.
- 26.5. Após o acordo sobre os termos de prorrogação, a CONTRATADA é obrigada a assinar o Termo Aditivo correspondente e a continuar a prestação dos serviços, a menos que seja impedida por força maior. O descumprimento desses termos sujeita a CONTRATADA a penalidades administrativas previstas no contrato e na legislação aplicável, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 26.6. Essas práticas são alinhadas com os princípios de transparência, eficiência e legalidade que regem as contratações públicas sob a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021) e as diretrizes da IN nº 94/2022, visando assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados ao setor público.
- 26.7. Em observância ao artigo Art. 124 os contratos regidos por esta Lei poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos casos: unilateralmente pela Administração (quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos; quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por esta Lei; por acordo entre as partes (quando conveniente a substituição da garantia de execução), (quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários), (quando necessária a modificação da forma de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado e vedada a antecipação do pagamento em relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço), (para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato), .
- 26.8. Havendo a necessidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato, conforme os artigos nº 124 e 125 da Lei nº 14.133/2021.

26.9. Em observância ao artigo Art. 104, o Contrato poderá ser modificado unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos do contratado, poderá ser extinto unilateralmente, nos casos específicos nesta Lei. Cabe a administração fiscalizar sua execução e quando for o caso aplicar sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do ajuste.

27. PROCESSO DE DETERMINAÇÃO DA UST

27.1. Processo Utilizado pela DPDF para Definição dos Critérios do Termo de Referência:

27.1.1. **Estabelecimento de um Catálogo de Serviços de TI:** A DPDF iniciou o processo com a criação de um catálogo detalhado dos serviços de TI, categorizando-os conforme suas características e complexidades. Este catálogo serve como a base para a quantificação do trabalho técnico.

27.1.2. **Avaliação da Contribuição Relativa de Cada Serviço:** A seguir, a DPDF avaliou a contribuição relativa de cada serviço listado no catálogo, determinando o esforço ou complexidade associada a cada um, para identificar o esforço técnico requerido.

27.1.3. **Atribuição de Pesos e Valores a Cada Categoria de Serviço:** Com base na avaliação de contribuição relativa, foram atribuídos pesos ou valores específicos a cada categoria de serviço, representando a quantidade de esforço técnico (em UST) necessário para sua execução.

27.1.4. **Desenvolvimento de Mecanismos de Medição do Esforço Técnico:** Foram criados mecanismos e ferramentas para facilitar a medição do esforço técnico, variando de tabelas de referência a sistemas informatizados que automatizam o processo de quantificação.

27.1.5. **Adaptação e Personalização Conforme as Necessidades da DPDF:** A DPDF personalizou o modelo de UST para refletir as particularidades do seu ambiente de TI, evidenciando a flexibilidade do conceito em se adaptar a diferentes necessidades organizacionais.

27.1.6. **Integração com os Sistemas de Gestão de TI:** A métrica de UST foi integrada aos sistemas de gestão de TI e processos organizacionais da DPDF, englobando planejamento de recursos, alocação de mão de obra, gestão de projetos e análise de desempenho.

27.2. Este método permitiu à DPDF obter uma visão quantificável e comparativa do esforço técnico necessário para a prestação de serviços de TI, promovendo uma gestão de recursos mais eficaz e um planejamento orçamentário mais preciso.

27.3. Determinação da Unidade de Referência – UST (Unidade de Serviço Técnico)

27.3.1. O Grupo de Planejamento da DPDF conduziu uma avaliação abrangente de termos de referência provenientes de várias instituições governamentais para desenvolver sua própria metodologia referente à UST (Unidade de Serviço Técnico). Esta métrica será utilizada como critério padrão para avaliar os serviços contratados, sendo aplicável a um agrupamento singular de serviços.

27.3.2. A implementação da UST como critério de referência visa proporcionar uma avaliação precisa dos serviços, considerando a heterogeneidade na complexidade e na importância das atividades solicitadas. Essa diversidade impacta diretamente no nível de especialização exigido dos profissionais responsáveis por executar as tarefas determinadas, refletindo, consequentemente, no valor designado a cada UST.

27.3.3. A estratégia proposta para a utilização das USTs permite à administração pública desassociar-se totalmente do conceito de designação de postos de trabalho ou de qualquer forma de vínculo direto com os funcionários da fornecedora de serviços, evitando modelos de remuneração baseados no tempo de serviço, como o pagamento por homem/hora, e promovendo uma abordagem focada em resultados.

27.3.4. A configuração da UST foi cuidadosamente elaborada para abranger todas as responsabilidades, ações e procedimentos a serem desempenhados pela empresa contratada, incluindo todas as variáveis imprescindíveis para a execução apropriada dessas atividades e tarefas.

27.3.5. Para estabelecer a quantidade de USTs atribuídas a cada serviço, foram analisados dois fatores determinantes: o tipo de atividade e seu grau de complexidade. As atividades foram segmentadas em sete categorias distintas, com pesos específicos designados para cada uma, como descrito na tabela a seguir:

Tipos de Atividades	Descrição Resumida	Peso
Demanda Periódica	Tarefas executadas conforme cronograma estabelecido (diariamente, semanalmente, mensalmente, etc.), realizadas por meio de métodos pré-definidos, como scripts ou sequências de ações detalhadas, exemplificadas por verificações rotineiras. Supervisão de sistemas utilizando ferramentas específicas, com a obrigação de ativar mecanismos de comunicação em ocorrência de interrupções; operações de deslocamento de dispositivos de armazenamento, gestão de entradas, processos de impressão, inserção de dados em sistemas e documentação em registros específicos das divergências identificadas e das soluções aplicadas.	1,0
Demanda de Usuário	Solicitações encaminhadas diretamente aos profissionais da empresa contratada por membros da DPDF. Incluem operações tais como o registro de novos usuários, inserção de informações em sistemas especializados, elaboração de documentação técnica e operacional, implementação de scripts, manipulação de sistemas e ferramentas de gerenciamento, incluindo backup, gestão ambiental, arquivamento, compilação de relatórios de erros, atualização de softwares, além da abertura e conclusão de ordens de serviço para assistência técnica a dispositivos.	1,5

Resolução de Incidente	Tarefas destinadas à recuperação de um serviço impactado por um incidente. Define-se incidente como qualquer interrupção inesperada ou declínio na qualidade de um serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Isso inclui a disfunção de um componente de configuração que, apesar de não ter comprometido o serviço até o momento, representa uma potencial falha, tal como o mal funcionamento em um dos discos de um array em espelho.	2
Demanda Corretiva	Procedimentos destinados à solução de problemas capazes de provocar um ou vários incidentes, cuja origem frequentemente permanece indeterminada no momento de criação do registro de incidente. Estas intervenções buscam a restauração da funcionalidade, ajuste e substituição de elementos de configuração para assegurar a operação ótima dos serviços, o realinhamento de processos e serviços conforme práticas recomendadas, além da manutenção e assistência técnica a software, equipamentos e ferramentas essenciais.	2,5
Demanda Preventiva	Ações proativas nos serviços para minimizar a chance de manifestação de incidentes e complicações. Engloba a elaboração de rotinas e mecanismos de controle, análises de viabilidade e eficiência, calibragem de procedimentos e serviços, otimização de padrões de disponibilidade, desenvolvimento de diretrizes para instalação, manutenção, monitoramento e automação de operações. A contratada tem a prerrogativa de recomendar medidas preventivas a serem implementadas.	3
Demanda Evolutiva	Desenvolvimento e introdução de novos serviços ou tarefas que demandam expertise avançado, devido à sua natureza não convencional, como a estruturação de processos de trabalho, avaliação de ambientes para alterações operacionais, e outras necessidades que exigem consultoria especializada para resoluções específicas e fora do comum. Inclui também esforços de atualização dos itens de configuração visando a otimização dos serviços oferecidos. Este processo é identificado pela inovação, desativação, ajuste ou manutenção de um item de configuração, distinto da solução de incidentes, reparo de problemas ou medidas de prevenção.	3.5
Demanda Eventos externos e ações realizadas em finais de semana e feriados	Atendimento a Demandas em Eventos Especiais e de Rotina: Este serviço abrange o suporte técnico e assistência operacional contínua para eventos tanto durante a semana de expediente quanto em finais de semana e feriados. A equipe designada fornecerá orientações detalhadas e assistência no uso de aplicativos de software, conexões Wi-Fi, dispositivos móveis e a suite de produtividade Office 365. Essencialmente, garante-se apoio técnico integral em todas as fases do evento, desde o planejamento até a execução, independente do dia da semana, assegurando que todas as tecnologias envolvidas operem de maneira eficiente. Este compromisso com a excelência operacional visa garantir que os participantes tenham a melhor experiência possível, sem interrupções ou dificuldades técnicas, facilitando o acesso e a utilização de ferramentas digitais necessárias para o sucesso do evento.	5

27.4. A metodologia empregada para determinar a Unidade de Serviço Técnico (UST) dos serviços detalhados neste Termo de Referência se baseia na classificação das Atividades por Tipo. A avaliação da complexidade se fundamenta nos seguintes critérios:

27.4.1. A importância crítica da tarefa, considerando sua essencialidade para a continuidade dos serviços de TI e o impacto de suas interações com outras funções setoriais na operacionalidade da organização;

27.4.2. As exigências cognitivas e físicas necessárias para a realização da tarefa, englobando os níveis de esforço, resistência e potencial estresse envolvidos;

27.4.3. As responsabilidades associadas a cada aspecto do serviço, enfocando a segurança da informação tratada, o manejo correto de equipamentos de alta sensibilidade e a conexão da tarefa com outras atividades.

27.5. A determinação da criticidade leva em conta a importância da tarefa para a manutenção contínua dos serviços de TI, avaliando como a execução da tarefa afeta a interligação com outras atividades do setor e as possíveis consequências para a continuidade operacional da DPDF.

27.6. Quanto aos requisitos cognitivos e físicos, estes são reconhecidos como essenciais para a realização da tarefa, onde os físicos referem-se à necessidade de esforço contínuo e ao impacto na saúde física do executor, como fadiga e estresse. Os requisitos cognitivos, por sua vez, abordam as competências e qualificações exigidas para a execução eficiente da tarefa.

27.7. As responsabilidades inerentes à tarefa abrangem a gestão de informações e dados confidenciais, a operação cuidadosa de equipamentos delicados com risco de perda de dados e a dependência mútua entre as atividades realizadas.

27.8. Assim, a complexidade associada aos serviços deste Termo de Referência foi estruturada conforme apresentado na tabela a seguir, refletindo as variações quantificáveis essenciais para estabelecer uma relação direta e precisa entre os serviços descritos e a atribuição de USTs, minimizando variações na sua quantificação.

Serviço	Escopo Resumido	Perfil Profissional	Complexidade
Central de Suporte (Service Desk): Suporte Técnico Remoto, Presencial, Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Data Center físico e nuvem	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	0,4

	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	0,6
	Suporte Técnico Especializado	Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Data Center Físico e Nuvem	1,0
	Gerência Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte	1,5
	Suporte Técnico Presencial Apoio a Eventos	Técnico de Suporte Presencial	2,0

27.9. Portanto, a Unidade de Serviço Técnico (UST) é definida como uma métrica de quantificação que se alinha ao tipo de atividade, sendo meticulosamente calibrada para refletir a complexidade específica do domínio em foco.

27.9.1. **UST = Peso do Tipo de Atividade X Complexidade**

27.10. Para estabelecer a complexidade, adotou-se uma abordagem classificatória derivada da avaliação da criticidade, das exigências cognitivas e físicas, bem como das responsabilidades associadas a cada serviço. Esta metodologia visa criar distinções mensuráveis essenciais para assegurar uma associação precisa e a aplicabilidade dos serviços delineados, prevenindo variações indevidas na atribuição de valores às Unidades de Serviço Técnico (USTs).

27.11. A instituição de um valor de referência monetário para as USTs simplifica o processo de orçamentação dos serviços, requerendo dos profissionais responsáveis pela demanda e da fiscalização do contrato uma determinação antecipada do volume de USTs necessárias, por meio da emissão de Ordens de Serviço (OS) para a realização de cada tarefa.

27.12. **Para as empresas participantes do processo licitatório, é necessário apenas determinar o custo unitário da Unidade de Serviço Técnico (UST) e, em seguida, calcular o valor total de sua oferta comercial. Esse valor deve corresponder à soma total das USTs estimadas, levando em consideração os volumes especificados previamente neste Documento de Referência.**

27.13. Este Documento de Referência fornece aos proponentes as diretrizes necessárias para a elaboração de suas propostas financeiras, fundamentadas na estimativa dos recursos técnicos indispensáveis para o cumprimento das responsabilidades contratuais e especificações técnicas detalhadas.

27.14. Os proponentes devem incorporar em suas estimativas de custo todos os elementos essenciais para a prestação integral dos serviços requeridos, incluindo, mas não se limitando a:

27.14.1. **Lote Único:**

Central de Suporte; Nível 1: Suporte Técnico Remoto	Os custos relacionados à operação devem abranger todos os aspectos associados à mão de obra, incluindo salários, encargos sociais, férias, benefícios, processos de seleção e capacitação de colaboradores, entre outros. Além disso, é fundamental considerar as licenças de software essenciais para a execução e administração efetiva dos serviços, bem como a aquisição e manutenção de equipamentos, computadores e ferramentas. A infraestrutura necessária, que envolve espaços físicos apropriados, mobiliário adequado e o acesso a sistemas e bases de conhecimento, também deve ser prevista para assegurar o cumprimento dos padrões de serviço estipulados.
Nível 2: Suporte Técnico Presencial	As despesas operacionais devem abarcar uma gama abrangente de custos relacionados à força de trabalho, tais como remuneração, períodos de descanso remunerado, tributações e encargos sociais, vantagens, processos seletivos, e capacitação dos colaboradores. Adicionalmente, é imperativo incluir os gastos com licenciamentos de programas indispensáveis para a realização e administração dos serviços oferecidos, bem como a aquisição de um conjunto completo de ferramentas. A infraestrutura de TI requerida, incluindo o acesso a sistemas especializados e bancos de dados de conhecimento, também deve ser prevista. Os custos de locomoção, incluindo o transporte necessário para o suporte técnico in loco, são essenciais para assegurar a aderência aos padrões de serviço propostos. Deve-se também levar em consideração o suporte técnico para eventos externos, especificamente no apoio a operações móveis, como as realizadas em carretas e vans, que exigem assistência técnica contínua durante a sua execução.

Nível 3: Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Data Center Físico e em Nuvem, bem como Coordenação da Equipe (Gerência)	Os custos associados à equipe, incluindo remuneração, licenças remuneradas, encargos trabalhistas, benefícios, recrutamento e capacitação dos profissionais, constituem uma parcela significativa das despesas operacionais. Além disso, é fundamental incorporar os gastos com autorizações para softwares essenciais à administração eficaz dos serviços providos. Os gastos com locomoção, que podem envolver o fornecimento de transporte ou veículos para os técnicos de suporte presencial, são também cruciais para assegurar a conformidade com os padrões de serviço estabelecidos. A gerência é responsável por coordenar toda a equipe e fazer a gestão de todos os serviços prestados pela Contratada, mantendo os termos do contrato e prezando pela boa prestação de serviço dentro da DPDF e do cumprimento dos SLA's.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

28. **VOLUME DE SERVIÇOS (ESTIMATIVA)**28.1. **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

28.1.1. **Contexto Inicial:** A Ata de Registro de Preços SEI-GDF n.º 12/2019 (31102423) e o processo SEI 00401-00025553/2019-80 previam uma execução mensal de R\$108.292,55 e um valor anual de R\$1.299.510,58, com uma previsão de consumo de 4.396,80 USTs por mês, totalizando 57.761,60 USTs anuais. Contudo, o contrato 042/2019 assinado pela DPDF teve seu valor e a quantidade de USTs reduzidos pela metade, afetando a execução dos serviços e o histórico de chamados.

28.1.2. **Necessidades e Expansão:** Com o crescimento no número de núcleos jurídicos, dos servidores e dos serviços da DPDF, e mais a aquisição de três carretas e uma van para eventos externos de atendimento ao público, torna-se imperativa a revisão do volume de USTs atualmente contratadas. Esta revisão se justifica ainda com a migração da infraestrutura de Data Center e de rede que antes estava sob a responsabilidade da SUTIC/SEPLAD e passou a ser executada pela Unidade de Inovação, Tecnologia e Comunicação - UNITIC da DPDF, exigindo a gestão de um ambiente complexo e a demanda por serviços especializados de TI. Tal cenário exige uma expansão dos serviços e uma revisão do Catálogo de Serviços de modo a otimizar como os mesmos são executados.

28.1.3. **Revisão do Catálogo de Serviços:** A revisão do catálogo de serviços foi realizada de forma a dimensionar os serviços de TI da DPDF, garantindo a cobertura adequada das necessidades atuais e futuras. A definição dos serviços inclui equipamentos e bens necessários ao funcionamento da solução proposta, abrangendo instalação, customização, e migração de equipamentos ou informações. Serviços de instalação ou configuração, capacitações necessárias, e licenças de software também devem ser considerados, mesmo para aquisições de bens.

28.1.4. **Revisão do Catálogo de Serviços após o início da execução do contrato:** Esse ajuste no catálogo será sem aumento do valor total do contrato e sem aumento do total de UST's. Essa medida visa corrigir qualquer falha que possa ocorrer no planejamento da contratação devido a falta de integridade do histórico de chamados da DPDF e também devido a muitos serviços de suporte técnico não serem registrados por estarem sendo executados por servidores da DPDF.

28.1.5. **Conclusão:** Diante do cenário atual, do histórico de demandas, e do aumento dos serviços e da infraestrutura da DPDF, inserimos todos os serviços atualmente em execução na DPDF e chegamos a um crescimento de serviços em relação ao valor anteriormente contratado. Essa estimativa visa não apenas responder ao crescimento da instituição e à expansão de suas atividades, mas também garantir a sustentação de um ambiente tecnológico cada vez mais complexo e demandante. A falta de profissionais especializados, em virtude do baixo valor previamente contratado, evidenciou a necessidade de revisão financeira e técnica para assegurar a execução eficiente e eficaz dos serviços de TI, fundamentais para o atendimento de qualidade à população assistida pelo DPDF.

28.2. Os problemas identificados no contrato atual de Service Desk da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) incluíram falta de treinamento contínuo, desgaste do relacionamento da DPDF com a CONTRATADA devido a baixa capacidade de execução dos serviços em virtude do corte contratual (50%), falhas no atendimento das demandas, especialmente no suporte de nível 3, catálogos de serviços desatualizados, dificuldades com o suporte a carretas itinerantes e vans, e baixos salários que afetaram a motivação da equipe. Esses fatores não apenas comprometeram a eficiência dos serviços prestados mas também provocaram dificuldades no cálculo das Unidades de Serviço Técnico (USTs), essenciais para a avaliação e a quantificação do trabalho realizado, evidenciando a necessidade urgente de revisão contratual e realinhamento estratégico para atender adequadamente às necessidades da DPDF. Diante desse cenário verificamos que na ausência de um contrato que abrangesse todos os serviços de suporte, a DPDF utilizou muitos servidores e estagiários para executarem serviços de suporte de TI de N1 como atendimentos sendo realizados por meio de chamadas telefônicas, whatsapp e presencialmente sem nenhum registro, também serviços de N2 por meio de servidores como suporte as unidades da DPDF nos finais de semana e depois das 20 horas, e os chamados mais críticos de N3 também eram e são executados na sua maioria por servidores comissionados como por exemplo gestão do AD, FIREWALL, infraestrutura de Data Center e Rede, antivírus, etc, porém essas demandas não foram registradas na ferramenta de controle do service desk, dificultando o dimensionamento dos serviços.

28.3. Diante do cenário acima informamos o total mensal estimado de UST a ser contratado para cada serviço (estimativa de atendimentos/serviços):

Quantidade estimada de UST's MENSAL a ser CONTRATADA		
LOTE ÚNICO	Escopo Resumido	
Central de Suporte (Service Desk) Suporte Técnico Remoto e Presencial	Nível 1: Suporte Técnico Remoto e Nível 2: Suporte Técnico Presencial	1383,80
	Nível 3: Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores e serviços em Nuvem/Coordenador (Gerente)	1601,40
TOTAL GERAL UST		2985,20

28.4. A formação da equipe da empresa contratada, designada para atuar nas instalações da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), para a execução eficaz dos serviços, deve basear-se na descrição das atividades e na quantidade de Unidades de Serviço Técnico (USTs) detalhadas na tabela estimativa de volume apresentada, assim como deve abranger as tarefas especificadas no Catálogo de Serviços. Essa alocação deve ser adequada para garantir plenamente os padrões mínimos de serviço estabelecidos no Termo de Referência. Embora sejam permitidos ajustes por parte da contratada para atender às exigências de níveis de serviço, é expressamente proibido qualquer acréscimo no valor da UST ou no total de USTs contratadas.

28.5. A DPDF não se obriga a assegurar um volume mínimo mensal de USTs, não existindo, portanto, compromisso de uma quantidade garantida de execução dos serviços.

28.6. Considera-se um período inicial de 90 (noventa) dias como fase de transição/adaptação para a implementação do sistema pela contratada e para ajustes no catálogo de serviços. Após expansões significativas na infraestrutura de TI e modernização tecnológica da DPDF, resultado do aumento das demandas de serviços de TI decorrentes do crescimento institucional e da necessidade de atualização tecnológica, tornou-se imprescindível o redimensionamento dos volumes de serviço, culminando na criação de uma Central de Serviços para atender às novas exigências.

29. TABELA DE PROFISSIONAIS PREVISTOS

29.1. A equipe disponibilizada pela CONTRATADA nas instalações da DPDF deve estar profundamente familiarizada com as operações internas da instituição. Isso inclui a autorização e o uso de senhas de acesso privilegiado a sistemas críticos, respeitando rigorosamente as políticas de segurança instituídas, que proíbem especialmente a alta rotatividade de pessoal em tarefas críticas.

29.2. É essencial contar com um grupo permanente de profissionais qualificados e certificados para atender as demandas e apoiar a infraestrutura, visando não só a eficiência dos serviços, mas também sua continuidade.

29.3. Para assegurar uma otimização dos custos da Unidade de Serviço Técnico (UST) e aderir aos princípios da Economicidade e da Isonomia nas propostas, os licitantes devem basear seus preços em critérios quantitativos e qualitativos padronizados de pessoal, como indicado na relação de profissionais estimada abaixo. Contudo, a contratada deve adequar o número de Técnicos de Suporte Remoto (Nível 1) para que a execução das atividades seja planejada, controlada e padronizada, garantindo a excelência e a eficiência operacional.

29.4. A DPDF não se compromete com a contratação de um volume mínimo de USTs mensais, eliminando a garantia de execução mínima.

29.5. Considerando o aumento da infraestrutura de TI e a modernização tecnológica, os primeiros noventa dias após a contratação serão dedicados à transição e adaptação ao sistema e ao catálogo de serviços. Este período visa a readequação das USTs com a implantação de uma Central de Serviços, respondendo à expansão exponencial dos serviços de TI.

29.6. CONTRATADA deverá atender às carretas e vans das ações itinerantes da DPDF. Garantindo cobertura total e suporte qualificado durante todas as ações itinerantes. Isso assegura que todas as demandas, internas e externas, sejam atendidas com a mesma eficiência e qualidade, mantendo a continuidade e a excelência dos serviços prestados à comunidade.

29.7. A composição e o dimensionamento da equipe responsável pelos serviços devem ser adequados para atender aos padrões de qualidade e continuidade estipulados, permitindo ajustes conforme a necessidade, mas vedando incrementos no valor da UST ou no volume total contratado.

29.8. A contratação de serviços na DPDF (Defensoria Pública do Distrito Federal) é fundamentada no conceito de Unidades de Serviço Técnico (USTs), não se baseando no número de profissionais que estarão fisicamente presentes nas instalações da instituição. No entanto, devido à experiência da DPDF ao longo dos últimos 10 anos na execução de contratos de service desk (prestação de serviços), exige-se que a CONTRATADA mantenha um número mínimo de profissionais, conforme especificado na tabela abaixo. Isso é essencial para garantir a qualidade técnica dos serviços oferecidos.

29.9. Essa abordagem visa garantir que os serviços contratados atendam aos padrões de qualidade estabelecidos pela DPDF e proporcionem um ambiente de trabalho eficiente e confiável para seus funcionários. A manutenção de um número adequado de profissionais qualificados é crucial para lidar com as demandas técnicas e operacionais da instituição, garantindo assim um suporte técnico consistente e confiável para todas as suas atividades.

29.10. Em todos os contratos que foram conduzidos pela DPDF, o escopo mínimo descrito abaixo foi estabelecido como o padrão mínimo que a instituição já utilizou e presenciou em suas dependências. Portanto, qualquer configuração que não atenda o escopo mínimo da equipe especificado abaixo não atenderá as necessidades da DPDF e não será aceita. Essa equipe mínima é referente a equipe fixa (presencial) alocada nas dependências da DPDF.

29.10.1. Quantidade Mínima de profissionais a serem disponibilizados pela contratada:

SERVIÇO	ESCOPO RESUMIDO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE ESTIMADA
Central de Suporte (Service Desk) Suporte Técnico Remoto e Presencial; Suporte Especializado em Sustentação de Rede, Segurança da Informação, Sustentação de Servidores	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	2
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	4
	Gerencia de Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte	1
	Suporte a banco de dados	Analista de Dados	1
	Suporte às Aplicações de Negócios; Suporte a Sistemas Operacionais; Suporte a Ambiente de	Administrador de Rede e Data Center	2

29.10.2. Tabela salário governo federal (136674819):

Perfil	Experiência	Salário
Suporte Técnico Remoto - N1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12
Suporte Técnico Presencial - N2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.843,14
Suporte Técnico Especializado - N3	Administração de Data Center, redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 8.706,81
Analista de Redes	Administrador de Data Center, redes comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15
Analista de Dados	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 9.726,46
Gerente	Gerente de suporte técnico	R\$ 8.327,89

Fonte: Governo Digital. Site [Nota Técnica SEI nº 3005/2023/MGI](#). Consulta realizada na data de 17/05/2024 as 19 hs. Bases salariais referente a março/2023.

30. UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL NÍVEIS 2 E 3

30.1. Listamos neste item, o quantitativo atual de pessoas da DPDF:

TABELA DE PESSOAL DA DPDF	QUANTIDADE
DEFENSORES	260
ANALISTAS	301
COMISSIONADOS SEM VÍNCULO	261
REQUISITADOS	130
PPGGs	185
TOTAL	1.137

30.2. A contratada é responsável pelo atendimento presencial em todas as unidades da DPDF no Distrito Federal. Este atendimento inclui a obrigação de cobrir todas as despesas de deslocamento dos técnicos, garantindo assim a eficiência e a prontidão dos serviços oferecidos em diferentes localidades:

Núcleo de Assistência Jurídica	Endereço
Águas Claras & Vicente Pires	Fórum de Águas Claras, Qd. 202, lote 01 - Águas Claras
Bandeirante	Fórum do Núcleo Bandeirante, Avenida Contorno, Área Especial 13, Lote 14 — Núcleo Bandeirante
Brazlândia	Fórum de Brazlândia, AE 04, Rua 10, Setor Tradicional — Brazlândia

Brasília Cível e Criminal	Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça — TJDFT, Bloco B, Anexo 2, Ala A, 2º andar
Câmara Legislativa do DF	Sede da Câmara Legislativa, Praça Municipal nº 05, Quadra 2, Térreo inferior — Brasília
Ceilândia	Fórum de Ceilândia, AE 01, QNM 11 — Ceilândia
Famílias de Brasília	Fórum José Júlio Leal Fagundes, Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 3, Lote 4/6, Bloco 5 — Térreo
Gama	SNO EQ 1/2 - Gama, Brasília - DF, 72430-900, Brasil
Guará	Guará II QE 25 - Guará, Brasília - DF, 71025-010, Brasil
Iniciais de Brasília	SGAN 909, Módulo D/E, Bloco C, Edifício Juiz de Direito Josué Ribeiro de Sousa — Asa Norte
Itapoã	Núcleo Rural Sobradinho, Fórum do Itapoã — Itapoã
Juizados Especiais de Brasília	Fórum José Júlio Leal Fagundes, Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 3, Lotes 4/6, Bloco 4 — Brasília
Paranoá	Q 2 - Paranoá, Brasília - DF, 71570-212
Planaltina	St. de Educação Q 2 - Vila Nossa Sra. de Fátima, Brasília - DF
Plantão	Fórum Desembargador Milton Sebastião Barbosa, Praça Principal, S/N, Bloco B, Ala A, Sala 109, Térreo — Brasília
Recanto das Emas	Fórum do Recanto das Emas, Quadra 2, Conjunto 1, Lote 3, Setor Urbano — Recanto das Emas
Riacho Fundo	Fórum do Riacho Fundo — QS 02, Lote A, 1º andar, Salas T-10, T-20, T-90 e T-85 — Riacho Fundo I
Santa Maria	Fórum de Santa Maria, Avenida Alagados, QR 211, Lote 01, Conjunto A — Santa Maria
São Sebastião	Avenida das Paineiras, EQ 3/5, Edifício Jardim Imperial, Bloco B, 2º andar, salas 209 a 218 — Jardim Botânico
Samambaia	Fórum de Samambaia, Centro Urbano, Quadra 302 — Samambaia
Sobradinho	Quadra 03, Área Especial 05, Salas 101 a 109 e 139 a 140 (prédio da Academia Envolve)
Taguatinga	CNB 03, Lote 07, Setor Comercial Norte — Taguatinga
Defesa da Saúde	Setor Comercial Norte, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi Esplanada Business, loja 01 - Próximo ao HRAN
Segundo Grau e Tribunais Superiores	Setor Comercial Norte, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi Esplanada Business, loja 01- Próximo ao HRAN
Direito do Consumidor	Setor Comercial Norte, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi Esplanada Business, loja 01- Próximo ao HRAN
Execuções Penais	Setor Comercial Norte, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi Esplanada Business, loja 01- Próximo ao HRAN

Execuções de medidas Socioeducativas	Setor Comercial Norte, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi Esplanada Business, loja 01- Próximo ao HRAN
Fórum Mirabete	Setor Comercial Norte, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi Esplanada Business, loja 01- Próximo ao HRAN
Direitos Humanos	Setor Comercial Norte, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi Esplanada Business, loja 01- Próximo ao HRAN
Fazenda pública	Setor Comercial Norte, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi Esplanada Business, loja 01- Próximo ao HRAN
Defesa das Mulheres	Fórum José Júlio Leal Fagundes, Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 3, Lotes 4/6, Bloco 4 — Brasília
Infância e juventude	SEPN 515, Bloco E, 4º andar, Ed. Bittar IV, Asa Norte, Brasília CEP 70770-505.
Defesa do Idoso	Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça, TJDFT, Bloco B, Anexo 2, Ala A, 4º andar — Brasília
Custódia e presos provisórios	Complexo da Polícia Civil — SPO 23 A — Delegacia de Polícia Especializada
Subsecretaria de mediação e cultura de paz	SGAN 909, Módulo D/E, Bloco C, Edifício Juiz de Direito Josué Ribeiro de Sousa — Asa Norte
Sede Administrativa DPDF	SIA Trecho 17 Rua 7 Lote 45 Brasília/DF – CEP: 71200-219
Unidades Itinerantes	3 carretas itinerantes e 1 VAN

30.3. A DPDF/DF possui total autonomia para adaptar sua topologia conforme suas necessidades, seja por meio da inauguração, fechamento ou alteração do endereço de suas unidades. Esta flexibilidade é crucial para responder a eventuais mudanças operacionais. Além disso, é mandatório que todas as atividades itinerantes contem com o acompanhamento de um técnico do início ao fim, assegurando a qualidade e eficiência dos serviços prestados em todas as fases.

31. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

31.1. Padrões de Desempenho e Métricas

31.1.1. O objetivo é medir e avaliar os serviços fornecidos, focando em aspectos como qualidade, eficiência, disponibilidade, custos, extensão e segurança. Para isso, são empregados indicadores alinhados às características dos serviços, definindo metas quantitativas para a contratada. Os Acordos de Nível de Serviço (SLA) incluem critérios como prazos, baseados no Catálogo de Serviços, e qualidade, julgada pela aprovação ou rejeição dos serviços/artefatos entregues. Desafios nos prazos causados pelo contratante resultarão na definição de novos prazos.

31.1.2. Tabela de Métricas e Glosa

N.	INDICADOR	DESCRIÇÃO	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	FORMULA DE CÁLCULO / AFERIÇÃO	META	GLOSA
INDICADORES GLOBAIS						
1	Prazo para início do atendimento	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de 10 minutos de no mínimo 90% dos chamados abertos.	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados OU Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	90%	*1% (um por cento) do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 75% e 90%; *2% (dois por cento) do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 60% e 75%; *4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar abaixo de 60%;

2	Índice de chamados resolvidos ou escalados dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	A CONTRATADA deverá resolver ou escalar 90% dos chamados dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços.	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados resolvidos ou escalados dentro do prazo/Total de chamados abertos) x100	90%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 75% e 90%; *2%(dois por cento)do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 60% e 75%; *4%(quatro por cento)do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar abaixo de 60%.
3	Qualificação Profissional	A CONTRATADA deverá permitir apenas a presença de empregado com a qualificação adequada para a prestação dos serviços contratados. Será caracterizado como sem qualificação aquele que não atender aos requisitos mínimos estabelecidos em edital.	Quantidade de funcionários sem qualificação ou certificados adequados.		100%	*10%(dez por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviços, para cada funcionário sem a qualificação adequada.
4	Índice de Chamados Reabertos	Caso os Chamados já encerrados pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao exposto inicialmente na abertura original do Chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados aprovados no mês –Total de chamados reabertos no mês)/Total de chamados aprovados no mês	90%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicadorficarentre80%e90%; *2%(dois por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 60%e80%; *4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar abaixo de 60%;
SERVIÇOS: Suporte Técnico Remoto (Nível 1) e Suporte Técnico Presencial (Nível 2)						
5	Índice de Satisfação dos Usuários	A CONTRATADA deverá obter índice mínimo de satisfação 'bom' ou 'ótimo' no percentual de70% após o Período de Adaptação. Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de70%. Além disso, a CONTRATADA não poderá obter um índice de satisfação 'péssimo' em mais de 40%doscasos. A pesquisa de Satisfação é realizada pela Central de Serviços Técnicos ao fechar o chamado. Os índices de satisfação definidos são: Péssimo, Regular, Bom e Ótimo.	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados com satisfação 'bom' ou 'ótimo'/Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x100; E (Total de chamados com satisfação 'péssimo'/Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x100	70%(bom ou ótimo) E 40%(péssimo)	*2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviço, senão a atingir a meta estabelecida para o 'bom' ou 'ótimo' para os atendimentos realizados; *5%(cinco por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviço, se superarovalorde40% estabelecido para o 'péssimo' para os atendimentos realizados;
6	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	A CONTRATADA deverá obter índice mínimo de chamadas telefônicas abandonada sem percentual menor ou igual a 5% dos casos quando nas ligações telefônicas realizadas para a Central de Serviços Técnicos.	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	(Total de chamadas telefônicas abandonadas no mês calendário/ Total de chamadas telefônicas mês calendário) X100.	5%	*1%(um por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 5% e 10%; *2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 10%e15%; *4%(quatro por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 15% e 20%; *8%(oito por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar maior que 20%.
7	Tempo médio na fila de espera	A CONTRATADA deverá atingir tempo médio na fila de espera em tempo menor ou igual a 30(trinta) segundos no mês calendário quando nas ligações telefônicas realizadas para a Central de Serviços Técnicos.	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas no mês calendário/Quantitativo total de chamadas telefônicas no mês calendário	Tempo médio na fila de espera<=30 segundos	*1%(um por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre e 30 segundos e 60 segundos; *2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 60 segundos e 90 segundos; *4%(por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 90 segundos e120segundos; *8%(oito por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar maior que 120 segundos.

8	Índice de chamadas telefônicas atendida sem 30 segundos	Atingir índice de chamadas telefônicas atendidas, em 30 segundos, em percentual maior ou igual a 90% (noventa por cento) no mês calendário quando nas ligações telefônicas realizadas para a Central de Serviços Técnicos.	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos/ Total de chamadas telefônicas) X 100	90%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 90% e 80%; *2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 80% e 70%; *4%(por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 70% e 60%; *8%(oito por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar menor que 60%.
SERVIÇO: Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores Nível 3						
9	Índice de disponibilidade de serviços críticos	Uma disponibilidade de 99%,por exemplo, significa que o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 7,2 horas no mês de referência. *Para o Período de Adaptação de execução contratual: 97% ; *Após o Período de Adaptação e 180 dias de execução contratual: 98% ; *Após 180 dias de execução contratual: 99% ; *Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de 99%	Ferramenta de Monitoramento para os Serviços OU outra ferramenta homologada pela DPDF	HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*); HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros. * – São períodos de manutenção programada autorizada pelo DPDF.	99%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar até 1% abaixo da meta. *2%(dois por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar até 2,5% abaixo da meta. *4%(quatro por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar entre 2,5% e 5% abaixo da meta. *8%(oito por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar menor que 5% abaixo da meta.
10	Número de Incidentes que paralise serviços críticos	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes ocorridos em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos. Abrangência dos Incidentes. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA. Responsabilização. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Gestor da CONTRATANTE que registrará na Base de Conhecimento, na área Indicadores e Metas, assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios.	Quantidade de incidentes ocorridos em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.	Número de incidentes <= 4 por serviços críticos.	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço para cada incidente superior a meta até o limite de 6 incidentes; *2%(dois por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço para cada incidente entre 6 a 10 incidentes. *4%(quatro por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço para cada incidente superior a 10 incidente.
11	Tempo de atrasos para o restabelecimento de serviços	Mede o tempo de atraso que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”). No caso de sistemas e <i>hardwares</i> que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa CONTRATADA encerrar o Chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção. Recovery de Serviços. São considerados para o indicador as manutenções programadas ou emergenciais que necessitem de paralisação dos serviços com restabelecimento posterior. São atividades como de migração de servidores, expansão de discos, etc.	O acompanhamento será feito pelo Gestor da CONTRATANTE que receberá via SMS, ou telefone celular, ou e-mail (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e na Base de Conhecimento, na área “Indicadores e Metas”, assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis.	MTTR = (TF-TI) – (TT + TR) TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo Previsto para Realização do Serviço	MTTR mensal de no máximo 2 horas para mais ou para menos em relação ao prazo definido.	*0,5%(meio por cento)para cada 30 minutos que extrapolar em ao MTTR para mais ou para menos.

		Consideração de Prazos. Os prazos definidos para execução das manutenções programadas ou emergenciais serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.				
12	Índice de disponibilidade de serviços não críticos	<p>Uma disponibilidade de 99%,por exemplo, significa que o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 7,2 horas no mês de referência.</p> <p>*Para o Período de Adaptação de execução contratual: 95%;</p> <p>*Após o Período de Adaptação e 180 dias de execução contratual:96%;</p> <p>*Após 180 dias de execução contratual: 97%;</p> <p>*Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de 97%</p> <p>São considerados serviços não críticos todos aqueles serviços que não estão classificados como serviços críticos</p>	Ferramenta de Monitoramento para os Serviços OU outra ferramenta homologada pelo DPDF	<p>HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias;</p> <p>HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*);</p> <p>HIP – Horas Indisponíveis no Mês;</p> <p>HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros.</p> <p>* – São períodos de manutenção programada autorizada pelo DPDF.</p>	97%	<p>*0,5%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar até 1% abaixo da meta.</p> <p>*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço , se o indicador ficar até 2,5% abaixo da meta.</p> <p>*2%(dois por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar entre 2,5% e 5% abaixo da meta.</p> <p>*4%(quatro por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar menor que 5% a baixo da meta.</p>

31.2.

Acordo de nível de serviços (Service Level Agreement) - SLA

SLA	TIPO	GRUPO SOLUCIONADOR	SLA NAME	MIN	HORAS	TIPO DE USUARIO
REGISTRO	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL	10	0,16667	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::CRITICA 10::NORMAL	10	0,16667	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::URGENTE 20::NORMAL	20	0,33333	NORMAL
ALTA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL	20	0,33333	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL	30	0,5	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL	30	0,5	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::REGISTRO 240::NORMAL	240	4	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::CRITICA 120::NORMAL	120	2	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::URGENTE 240::NORMAL	240	4	NORMAL
ALTA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL	960	16	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL	1440	24	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL	2880	48	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::REGISTRO 240::NORMAL	240	4	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::CRITICA 120::NORMAL	120	2	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL	240	4	NORMAL
ALTA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL	960	16	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL	1440	24	NORMAL

BAIXA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL	2880	48	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE,REQUISICAO	CLIENTE	CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL	2880	48	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE,REQUISICAO	CLIENTE	CLIENTE::REGISTRO 240::NORMAL	240	4	NORMAL

- 31.3. Será indicada a glosa no pagamento, conforme Item **Tabela de Métricas e Glosa**, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 31.3.1. não produzir os resultados acordados;
- 31.3.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 31.3.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 31.4. Do recebimento
- 31.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de (5) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. [\(Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133.](#)
- 31.4.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 31.4.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 31.4.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 31.4.4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 31.4.4.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 31.4.5. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o serviço em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 31.4.6. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 31.4.7. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 31.4.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 31.4.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 31.4.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de (10) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 31.4.10.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento
- 31.4.10.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 31.4.10.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 31.4.10.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 31.4.10.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 31.4.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 31.4.12. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 31.4.13. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
- 31.5. **Sanções Administrativas**
- 31.6. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela Contratada, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Instrumento Convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

- 31.7. Procedimentos para glosa no pagamento serão consideradas o SLA.
- 31.7.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante.
- 31.7.2. os termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:
- 31.7.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- 31.7.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
- 31.8. Liquidação
- 31.8.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
- 31.8.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 31.8.2.1. o prazo de validade;
- 31.8.2.2. a data da emissão;
- 31.8.2.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 31.8.2.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 31.8.2.5. o valor a pagar; e
- 31.8.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 31.8.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 31.8.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 31.8.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)
- 31.8.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 31.8.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 31.8.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 31.8.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 31.9. Prazo de pagamento
- 31.9.1. A solicitação de pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.
- 31.10. Forma de pagamento
- 31.11. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 31.12. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 31.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 31.14. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 31.15. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

32. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA

- 32.1. O critério de julgamento adotado será o de **menor preço por grupo**, em atenção ao inciso I, do Art. 33 da Lei nº 14.133/2021.
- 32.2. Serão desclassificadas as propostas que incorram nas condições previstas no Art. 59 da Lei nº 14.133/2021.
- 32.3. A empresa deverá apresentar, juntamente com sua proposta, a Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo "IV") devidamente preenchida, referentes aos perfis profissionais relacionados no subitem 11.16.1.
- 32.4. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa "**aberto e fechado**", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, nos termos da Lei 14.133/2021.

33. DA HABILITAÇÃO

- 33.1. A documentação relativa à habilitação das participantes será especificado no Edital.
- 33.2. **Qualificação Técnica.** Para participar em licitações de serviços de Service Desk para a DPDF, as empresas precisam fornecer Atestados de Capacidade Técnica organizados conforme abaixo:
- 33.2.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 33.2.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação
- 33.2.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 33.2.3. **Experiência em Service Desk:** Demonstração de habilidades na gestão de Centrais de Serviços alinhadas às práticas ITIL, envolvendo suporte técnico tanto remoto quanto presencial.
- 33.2.4. **Cobertura:** Experiência com no mínimo 15 (quinze) unidades descentralizadas, atendendo pelo menos 500 (quinhentos) usuários e gerenciando 500 (quinhentos) computadores.
- 33.2.5. **Tecnologia e Infraestrutura:** Comprovação de experiência com CTI (Computer Telephony Integration), suporte a infraestrutura de rede LAN/WAN, bancos de dados, e sistemas operacionais Windows Server e Linux e ambiente de Nuvem.
- 33.2.6. **Documentação Necessária:** Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica detalhando: nome e endereço do cliente, identificação e descrição do contrato, confirmação do atendimento a SLAs, e satisfação do cliente.
- 33.2.7. Conforme a legislação vigente, incluindo a Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa IN 94/2022, é necessário que os atestados apresentados pela licitante comprovem a capacidade técnica e operacional para executar o volume de serviço proposto. Para isso, será exigido que os atestados técnicos evidenciem a realização de pelo menos 50% da quantidade de USTs (Unidades de Serviço Técnico) especificadas neste Termo de Referência. Adicionalmente, será necessário que a licitante apresente contratos que comprovem o atendimento a um mínimo de 16 unidades, representando 50% das unidades da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF)

34. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 34.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas nos artigos 155 a 163 da Lei 14.133/2021, bem como, as demais legislações pertinentes em decorrência de inadimplemento contratual.
- 34.2. A CONTRATADA será responsabilizado administrativamente pelas infrações contidas no art. 155, incisos de I a XII, da Lei 14.133/2021, quais sejam:
- 34.2.1. I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 34.2.2. II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 34.2.3. III - dar causa à inexecução total do contrato;
- 34.2.4. IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 34.2.5. V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 34.2.6. VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 34.2.7. VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 34.2.8. VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 34.2.9. IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 34.2.10. X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 34.2.11. XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 34.2.12. XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 34.3. **Das Espécies de Sanções**
- 34.3.1. I - advertência;
- 34.3.2. II - multa;
- 34.3.3. III - impedimento de licitar e contratar;
- 34.3.4. IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 34.3.5. A sanção prevista no inciso I, dar-se-á quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei 14.133/2021).
- 34.3.6. A sanção apresentada no inciso II, será calculada nos termos do §3º do art. 156 da Lei 14.133/2021 e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no subitem x2.
- 34.3.7. Quanto a sanção do inciso III, será aplicada quando praticadas as condutas descritas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do subitem 12.2, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei 14.133/2021);

- 34.3.8. A respeito da sanção presente no inciso IV, será aplicada quando praticadas as condutas descritas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do subitem 12.2, bem como nos incisos II, III, IV, V, VI e VII, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida neste subitem. (art. 156, §5º, da Lei 14.133/2021).
- 34.3.9. As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, Lei 14.133/2021).
- 34.3.10. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
- 34.3.11. A aplicação das sanções previstas no caput do art. 156 da Lei 14.133/2021, não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.
- 34.3.12. Na aplicação da sanção do inciso II será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 34.3.13. A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada, pelo ordenador de despesas do órgão contratante, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:
- 34.3.14. 0,50% - por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;
- 34.3.15. 1% - por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;
- 34.3.16. 5% - sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste subitem;
- 34.3.17. 15% - em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;
- 34.3.18. até 30% sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.
- 34.3.19. A aplicação das sanções dos incisos III e IV, do subitem 12.3, requererá a instauração de processo de responsabilização, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 34.3.20. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora, na forma prevista neste instrumento.

35. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

35.1. O custo estimado total da contratação é de R\$.2.123.642,85 (dois milhões, cento e vinte e três mil seiscentos e quarenta e dois reais e oitenta e cinco centavos), conforme os valores unitários e totais presente na tabela a seguir:

TEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	Valor da UST (R\$)	Valor Mensal (R\$) *	Valor Anual (R\$) *
1	Serviços de Service Desk Nível 1 e Nível 2	26980	UST	1.383,80	16.605,60	54,02	74.752,88	897.034,51
2	Serviços de Service Desk Nível 3/ Gerência/Coordenação	26980	UST	1.601,40	19.216,80	63,83	102.217,36	1.226.608,34
TOTAL				2.985,20	35.822,40		176.970,24	2.123.642,85

* Fórmula de acordo com catálogo de serviço

36. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

36.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Governo do Distrito Federal.

36.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Gestão/Unidade: [48101];
- Fonte de Recursos: [100];
- Programa de Trabalho: [03.126.8211.2557.0086];
- Elemento de Despesa: [33.90.40];
- A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

37. DO REAJUSTE

37.1. Em conformidade com as atualizações de mercado e sob solicitação da parte CONTRATADA, o valor estipulado no Contrato será objeto de realinhamento, respeitando-se o período mínimo de 1 (um) ano desde a última atualização, conforme subseqüente delineamento. A CONTRATADA deverá fundamentar e demonstrar a alteração dos custos, mediante a entrega de cálculos detalhados e planilhas pertinentes para avaliação e eventual consentimento da CONTRATANTE, em alinhamento com as normativas vigentes, inclusive as disposições da Lei nº 14.133/2021 e normativas complementares.

37.2. Será admitido o reajuste do valor do contrato, com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI apurado durante o período, observada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento estimado.

38. LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS Nº 13.709/2018

38.1. A CONTRATADA deverá observar a disposição da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, comprometendo-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis repassados em decorrência da execução do contrato. A contratada deverá ter ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados. O canal de comunicação em caso de incidentes de segurança será a Unidade Gestora da Lei Geral de Proteção de Dados (UGLGD), por intermédio do endereço de correio eletrônico: uglied@defensoria.df.gov.br, bem como os fiscais e gestores responsáveis pela execução contratual.

39. IDENTIFICAÇÃO DAS ÁREAS E RESPONSÁVEIS - REQUISITANTE, TÉCNICA E ADMINISTRATIVA

39.1. O presente Termo de Referência foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, tendo em vista o disposto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades apresentadas pela Área Demandante. Além disso, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis, pelo que RECOMENDAMOS a contratação proposta.

Seguem anexos a este Termo de Referência os seguintes documentos:

Anexo I – Modelo de Proposta de Preços;

Anexo II – Modelos de Ordem de Serviço e de Aditivo de OS;

Anexo III – Termo de compromisso de manutenção de sigilo e declaração de ciência do termo de manutenção de sigilo;

ANEXO IV – Planilha de Custos e Formação de Preço;

ANEXO V- Declaração de Dispensa de Vistoria;

ANEXO VI – Declaração de Vistoria.

Área Requisitante (Unidade/Setor/Depto): Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação - UNITIC	
Responsável(eis) pela demanda: Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação - UNITIC	
Nome: Luiz Ricardo Cabaleiro Davila	
Matrícula: 11.104-0	
CPF: 516.450.091-49	Cargo/Função: Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação
Telefone: (61) 2196-4335	E-mail: ricardo.cabaleiro@defensoria.df.gov.br

Área Técnica (Unidade/Setor/Depto): Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação - UNITIC	
Responsável(eis) pela demanda: Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação - UNITIC	
Nome: Giuliano Ferreira de Matos	
Matrícula: 11.108-0	
CPF: 578.872.921-15	Cargo/Função: Assessor Administrativo

Telefone: (61) 2196-4338	E-mail: giuliano.matos@defensoria.df.gov.br
--------------------------	---------------------------------------------

Área Administrativa (Unidade/Setor/Depto): Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação - UNITIC	
Responsável(eis) pela demanda: Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação - UNITIC	
Nome: Igor de Marcos Moreira dos Santos	
Matrícula: 255.518-2	
CPF: 019.639.781-29	Cargo/Função: Analista de Apoio à Assistência Judiciária
Telefone: (61) 2196-4394	E-mail: igor.moreira@defensoria.df.gov.br

40. **ENCAMINHAMENTO E PARECER DA AUTORIDADE COMPETENTE**

40.1. Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e as necessidades da Área Requisitante.

O presente planejamento está de acordo com as necessidades do órgão previstas no PDTI.

Em conformidade com o art. 10, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação.

Luiz Ricardo Cabaleiro Davila

Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação

Autoridade Máxima da Área de TIC

41. **ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**41.1. **Quadro 1 – Modelo de proposta de preço sintética**

À Defensoria Pública do Distrito Federal,

A empresa _____, inscrita no CNPJ n.º _____, com sede no endereço _____, na cidade de _____, atendendo aos termos do PE nº ____/____, vem apresentar sua proposta preços, conforme as quantidades e as especificações abaixo, para atendimento das necessidades da DPDF:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	Serviços de Service Desk Nível 1 e Nível 2	26980	UST	1.383,80	16.605,60			
2	Serviços de Service Desk Nível 3 e serviços de Gerência/Coordenação	26980	UST	1.601,40	19.216,80			
TOTAL				2.985,20	35.822,40			

Considerar para efeito de cálculo o catálogo de serviço.

Declaração: A [NOME DA PROPONENTE] declara que os preços propostos estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, frete, embalagens, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do certame. Prazo de validade da proposta: mínimo 60 (sessenta) dias corridos da data de realização do certame.

Nome da Empresa/ Endereço/ CNPJ/ Telefone/ Banco/ Agência/ Conta da Empresa/ E-mail/ Local e data Assinatura.

42. **ANEXO II – MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO E DE ADITIVO DE OS**42.1. **Ordem de Serviço**

Contrato	<Doc. SEI>
Nota de Empenho	<Doc. SEI>
Data de Abertura	
Data de Encerramento	
Serviço	nível 1
	nível 2
	nível 3
Observações	
<p>Sem prejuízo das demais cláusulas contratuais, a CONTRATADA está ciente de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> A qualificação do funcionário será avaliada em momentos distintos: na fase de sua apresentação, pela análise da documentação relativa ao adimplemento dos requisitos técnico-profissionais; e na fase de execução dos serviços, por sua capacidade de execução bem-sucedida de tarefas concretas. No interesse da Administração, a CONTRATANTE poderá antecipar ou prorrogar o término da ordem de serviço ou solicitar a redução ou o acréscimo de postos de trabalho, por meio de aditivo à OS, devendo comunicar a empresa CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos. 	

42.1.1. A Ordem de Serviço deverá ser aberta via processo SEI que trata da execução contratual e deverá conter as assinaturas do Gestor do Contrato, bem como do PREPOSTO.

42.2. **Termo Aditivo de OS**

Contrato	<Doc. SEI>
Nota de Empenho	<Doc. SEI>
Data de Abertura	
Data de Encerramento	
Aditivo nº OS nº	<Doc. SEI>
Quantidade de Postos	nível 1
	nível 2
	nível 3
Observações	

Sem prejuízo das demais cláusulas contratuais, a CONTRATADA está ciente de que ...

42.2.1. O Termo Aditivo de OS deverá ser aberto via processo SEI que trata da execução contratual e deverá conter as assinaturas do Gestor do Contrato, bem como do PREPOSTO.

43. **ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A empresa [nome da empresa], pessoa jurídica sediada em [endereço], inscrita sob o CNPJ nº [CNPJ], aqui representada conforme seus documentos constitutivos e doravante referida como CONTRATADA, reconhece ter acesso a dados referentes ao ambiente computacional da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), e concorda com as normas, condições e obrigações estipuladas neste Termo.

Este Termo de Confidencialidade e Sigilo tem como finalidade assegurar a proteção adequada das informações confidenciais exclusivas da DPDF, compartilhadas com a CONTRATADA devido à execução dos serviços previstos no contrato N.º [xx/aaaa], doravante denominado apenas CONTRATO, e garantir a adesão às normativas de segurança aplicáveis na referida entidade durante a execução dos serviços.

O termo "informação confidencial" compreende todas as informações, sejam elas escritas, verbais ou de qualquer outra forma, tangíveis ou intangíveis, e inclui, mas não se limita a, técnicas, designs, especificações, desenhos, dados, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, processos, códigos, documentos empresariais, informações sobre clientes, preços, informações mercadológicas, invenções, conceitos e demais dados técnicos, financeiros ou comerciais.

A CONTRATADA se compromete a não reproduzir ou divulgar a terceiros as informações confidenciais recebidas, sem o consentimento formal e explícito da DPDF.

A CONTRATADA obriga-se a não empregar as informações confidenciais de maneira inadequada e assegura que seus dirigentes, assessores, colaboradores e representantes utilizem essas informações exclusivamente para os propósitos estabelecidos no CONTRATO.

A CONTRATADA garantirá que o acesso às informações confidenciais seja restrito apenas àqueles envolvidos diretamente na execução dos serviços contratados pela DPDF, informando-os sobre a confidencialidade e a importância do cumprimento deste Termo.

A CONTRATADA reconhece e concorda em cumprir e promover entre seus funcionários a adesão à Política de Segurança da Informação e aos regulamentos relacionados estabelecidos pela DPDF.

A CONTRATADA assegurará, através de acordos formais, que seus colaboradores respeitem as condições deste Termo, conforme exigido pela licitação que originou o CONTRATO.

A CONTRATADA se compromete a notificar a DPDF imediatamente sobre qualquer violação às condições de confidencialidade estipuladas neste Termo, causada por sua conduta ou negligência, independente de intenção.

Qualquer violação comprovada do sigilo sem a permissão da DPDF resultará na rescisão imediata do vínculo contratual entre a DPDF e a CONTRATADA, sem encargos para a DPDF. Além disso, a CONTRATADA será responsável por todos os prejuízos, danos morais, civis e criminais decorrentes, sujeitos à apuração em processos judiciais ou administrativos adequados.

Este Termo é vinculativo, definitivo e permanecerá válido a partir da data em que a CONTRATADA acessar as informações confidenciais da DPDF.

Pelo presente, a CONTRATADA, através de seus representantes legais, aceita todas as condições e obrigações aqui estipuladas.

Brasília/DF, de de 20

[nome da empresa]

Nome/Cargo

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF , ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES NA DPDF, emitido por aquela empresa por ocasião da assinatura do contrato N.º /20 , e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura

44. ANEXO IV - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
PREGÃO ELETRÔNICO: /2024			
NOME DA EMPRESA:		CNPJ:	
A	Data e apresentação da proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/UF		DF
C	Ano de acordo coletivo, Convenção ou Dissídio Coletivo		
D	Número de meses de execução contratual		12
1	Tipo e serviço (mesmo serviço com características distintas)	U.M	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
1.1			
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Função		
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)		
3	Salário normativo da categoria profissional		R\$
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)		
6	Registro Acordo Coletivo		
Módulo 1: Composição da Remuneração			
MÓDULO1	Composição da Remuneração	%	R\$
A	Salário Base		
B	Adicional de periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional noturno		
E	Adicional de hora noturna reduzida		
F	Adicional de hora extra		
G	Intervalo Intrajornada		
H	Outros (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 1 (A+...H)			
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
MÓDULO 2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		
Submódulo 2.1 - 13º (Décimo Terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
Submódulo 2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias	%	R\$
A	13º (Décimo Terceiro) Salário		
B	Adicional de férias		
D	Incidência do Submódulo 2.2		
Subtotal Submódulo 2.1			
Submódulo 2.2	Encargos Previdenciários(GPS), Fundo de Garantia por tempo de Serviço(FGTS) e outras contribuições		
Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários e FGTS			
Submódulo 2.2	GPS, FGTS e Outras Contribuições	%	R\$
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		

F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho (RAT ajustado-RAT x FAP)		
H	SEBRAE		
Subtotal Submódulo 2.2			
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			
Sumódulo 2.3	Benefícios Mensais e Diários	%	R\$
A	Transporte		
	Dedução legal de 6% sobre o salário		
B	Auxílio Alimentação		
C	Plano de saúde		
D	Auxílio Odontológico		
E	Seguro de vida e invalidez		
F	Outros		
Subtotal Submódulo 2.3			
Módulo 3 - Provisões para Rescisão			
MÓDULO 3	Provisões para Rescisão	%	R\$
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do submódulo 2.2 sobre o aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio indenizado		
D	Multa do FGTS rescisão sem justa causa		
TOTAL MÓDULO 3			
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1	Ausências Legais por afastamento maternidade	%	R\$
A	Férias proporcionais ao afastamento maternidade		
B	Incidência do submódulo 2.2 sobre as férias proporcionais		
SUBTOTAL 4.1 (A+B)			
Submódulo 4.2	Ausências Legais	%	R\$
A	Férias (para remuneração do substituto)		
B	Ausência por Doença		
C	Licença Paternidade		
D	Ausências Legais		
E	Ausência por Acidente de trabalho		
F	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o custo de reposição		
G	Incidência do Submódulo 2.1 + Módulo 3 + Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição		
H	Reposição devido a concessão do Aviso Prévio Trabalhado		
Subtotal do submódulo 4.2 (A+B+C+D+E+F+G+H)			
TOTAL MÓDULO 4 (Subtotal 4.1 + Subtotal 4.2)			
TOTAL DE ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS DOS MÓDULOS 2, 3 e 4			
Módulo 5 - Insumos Diversos			
MÓDULO 5	Insumos Diversos		R\$
A	Uniformes		
B	Equipamentos - Sistema de Registro Eletrônico de Ponto (SREP)		
C	Outros (Especificar)		
TOTAL MÓDULO 5			

Módulo 6: Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
MÓDULO 6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	R\$
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
	SubTotal (A+B)		
C	Tributos		
C1	PIS		
C2	COFINS		
C3	ISS		
	Subtotal (C1+C2 +C3)		
TOTAL MÓDULO 6			
QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		R\$	
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 -Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5- Insumos Diversos		
	Subtotal (A+B+C+D+E)		
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por EMPREGADO			
BDI		%	

45. **ANEXO V - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA****DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DO OBJETO**

_____ (razão social da licitante), CNPJ nº _____, neste ato representada pelo(a) Sr(a). _____ (representante da empresa e qualificação do mesmo, constando inclusive qual a função/cargo na empresa), portador(a) de CI/RG nº _____, CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da Lei, que possui pleno conhecimento do objeto do Pregão nº ____/2024 e concorda com todas as exigências do Edital e anexos, que OPTOU por não realizar a visita/vistoria ao(s) local(is) de execução dos serviços, que ASSUME todo e qualquer risco por esta decisão e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços nos termos do Edital, dos Projetos Básico e Executivos e dos demais anexos que compõem o processo da presente licitação.

46. **ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE VISTORIA****DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

_____ (razão social da licitante), CNPJ nº _____, neste ato representada pelo(a) Sr(a). _____ (representante da empresa e qualificação do mesmo, constando inclusive qual a função/cargo na empresa), portador(a) de CI/RG nº _____, CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da Lei, que vistoriou as dependências da área de TI da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), que concorda com todas as exigências do Edital e anexos e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços nos termos do Edital, dos Projetos Básico e Executivos e dos demais anexos que compõem o processo da presente licitação.

(Local e data)
Assinatura e carimbo (Responsável da empresa)



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ RICARDO CABALEIRO D'AVILA - Matr.0001110-4, Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 30/08/2024, às 18:07, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **IGOR DE MARCOS MOREIRA DOS SANTOS - Matr.255.518-2, Analista de Apoio à Assistência Judiciária**, em 30/08/2024, às 18:25, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GIULIANO FERREIRA DE MATOS - Matr.0001110-8, Assessor(a) Administrativo(a)**, em 30/08/2024, às 18:27, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **149952989** código CRC= **ACA3909C**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF
Telefone(s): 2196-4348
Sítio - www.defensoria.df.gov.br