

APÊNDICE “A”

ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS E OBRIGATÓRIAS

Neste apêndice estão especificados os requisitos mínimos e obrigatórios para todos os itens do escopo de fornecimento:

- 1.1. Compreende a execução de atividades relacionadas à administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação de componentes e serviços da infraestrutura de TI, necessárias ao seu adequado funcionamento, bem como à manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais da CONTRATANTE, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.
- 1.2. É importante aqui distinguir o entendimento aplicado às atividades continuadas daquele aplicado às atividades rotineiras:
 - 1.2.1. Por atividades continuadas entende-se aquelas atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para seu início ou tempo de duração. Como exemplo: atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos;
 - 1.2.2. Por atividades rotineiras entende-se aquelas atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TI, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo: atividades de verificação diária dos log's de backup e a atividades de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação.
- 1.3. **Manutenção da saúde operacional**
 - 1.3.1. A manutenção da saúde operacional envolve todos os componentes e tecnologias empregados na infraestrutura da CONTRATANTE, podendo estar *on-premises* ou na nuvem, bem como os serviços de TI disponibilizados para a entrega de uma solução de sustentação de infraestrutura, abrangendo os serviços de central de serviços, o ambiente de produção, de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os serviços que compõem a solução de sustentação de infraestrutura de TIC estão abaixo descritos:
 - 1.3.2. **Central de Serviços (Service Desk)**
 - 1.3.2.1. O propósito da Central de Serviço (*Service Desk*) é ser o único ponto de contato (*SPOC – Single Point of Contact*) entre os usuários e os serviços prestados pela TI da CONTRATANTE.
 - 1.3.2.2. Por meio da Central de Serviços, os usuários deverão ser capazes de:



- Realizar requisições de serviços (RDS);
 - Informar a ocorrência de incidentes;
 - Requisitar informações ou sanar dúvidas.
- 1.3.2.3. Respeitando as funcionalidades da ferramenta a ser implementada, os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços por meio dos seguintes meios de comunicação:
- Contato Telefônico (Central Telefônica);
 - Portal Web;
 - E-mail.
- 1.3.2.4. A Central de Serviços também servirá como ponto de referência de contato para diversos grupos e processos, todos associados à CGTI.
- 1.3.2.5. Estarão sob atribuição da CONTRATADA realizar as seguintes atividades em relação a Central de Serviços:
- Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TI da CONTRATANTE;
 - Registrar de forma detalhada todos as requisições de serviços e incidentes oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados por esta;
 - Realizar a categorização de severidade de requisições de serviços e incidentes reportados, utilizando as informações de impacto e urgência disponíveis neste Termo de Referência;
 - Envidar esforços para resolver requisições de serviços e incidentes já no primeiro contato com o usuário;
 - Realizar, quando necessário, a escalação de requisições de serviços e incidentes para as equipes de suporte adequadas;
 - Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações demandadas quando solicitado;
 - Realizar o fechamento de todos as requisições de serviços e incidentes atendidos e outros chamados.
- 1.3.2.6. As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo. Os conceitos de cada tipo de demanda, bem como as premissas para seu atendimento, estão descritos na seção que orienta os processos de gerenciamento de serviços aqui descritos – cumprimento de requisições de serviços, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos e configuração de serviços e gerenciamento de mudanças.

1.3.3. Gerenciamento Técnico de Suporte

1.3.3.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos.

1.3.3.2. As Equipes de Suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:

- **Equipe de Suporte de 1º Nível** – Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.
- **Equipe de Suporte de 2º Nível** – Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remotamente e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.
- **Equipe de Suporte de 3º Nível** – Formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, que deverão ser executadas remotamente e/ou presencialmente. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º e 2º nível, através da geração dos roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional.

1.4. Serviços de Diretório

1.4.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos serviços de diretório de rede corporativa em funcionamento no órgão, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- Administração dos servidores;
- Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais (OU's), grupos de trabalho, impressoras, etc.);
- Administração e manutenção dos logon's scripts e group policies, que visam automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;
- Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

- Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo serviços de diretórios, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

1.5. Servidores e Respective Sistemas Operacionais

1.5.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as atividades abaixo relacionadas:

- Administração de todos os servidores que compõem a infraestrutura da CONTRATANTE (aplicação, rede, arquivos, WEB, mensageria, impressão, virtualização, acesso remoto, dentre outros), sejam eles físicos e virtuais;
- Configuração e customização de sistemas operacionais Windows Server e Linux, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão;
- Configuração, customização, operação e otimização de softwares básicos e ferramentas;
- Avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes;
- Administração das soluções de virtualização de servidores;
- Administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores;
- Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias;
- Assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos;
- Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais;
- Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da CONTRATANTE;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo servidores e sistemas operacionais, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

1.6. Rede de Dados e Comunicações

1.6.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento,

avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de hardware e software integrantes das redes de dados e comunicações, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- Administração das redes de comunicação de dados – LAN, WAN e WLAN;
- Administração dos ativos de rede;
- Monitoramento de links de internet e links WAN;
- Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede;
- Execução de rotinas de impressão;
- Execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas;
- Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.);
- Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física;
- Administração dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, sub-redes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, etc.);
- Administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios Internet, extranet e Intranet;
- Administração de WEB Services;
- Administração de serviços de correio eletrônico e comunicações unificadas;
- Administração dos serviços de backup de servidores;
- Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de dados, configurações, imagens, serviços e servidores de rede;
- Administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc.;
- Administração e provimento de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);
- Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias;
- Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos;
- Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP;

- Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da CONTRATANTE;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e comunicações IP, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

1.7. Banco de Dados

1.7.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- Administração, tuning, auditoria e reestruturação dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD'S) em funcionamento no órgão, em todos os ambientes, e cobrindo toda a diversidade tecnológica adotada (MS SQL Server, Oracle, MySql, etc.)
- Administração de servidores de banco de dados;
- Administração de bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, views, stored procedures, triggers, Functions, etc.);
- Apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados;
- Gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido;
- Administração de soluções tecnológicas de backup e recuperação de bancos de dados;
- Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias;
- Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos;
- Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBD's, bancos de dados e bases de dados;
- Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da CONTRATANTE;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

- Atendimento em terceiro nível a usuários na solução de problemas envolvendo sistemas de banco de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

1.8. Serviços de Mensageria

1.8.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de mensageria (correio eletrônico e colaboração corporativa), incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa, tais como servidores, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
- Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico;
- Elaboração de scripts para automatização de rotinas operacionais (backup) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico;
- Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria;
- Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias;
- Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos;
- Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa;
- Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da CONTRATANTE;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo correio eletrônico e colaboração corporativa, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.
- Apoiar no monitoramento para aferição de performance e continuidade de qualquer solução que venha a ser utilizada para o monitoramento contínuo da comunicação eletrônica corporativa e ferramentas auxiliares nos programas de compliance e gestão de riscos dentro da organização.

1.9. Segurança da Informação

1.9.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de segurança da informação, tais como firewalls, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.;
- Suporte técnico a usuários e demais equipes de TI, referente à segurança da Informação;
- Suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional da CONTRATANTE;
- Suporte ao desenvolvimento de procedimentos e de planos de contingência que garantam a continuidade e/ou a recuperação dos negócios do órgão diante de ameaças e interrupções inesperadas;
- Emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários da CONTRATANTE;
- Análise e interpretação dos log's gerados pelas ferramentas de segurança, como execução das medidas corretivas aplicáveis;
- Aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes no órgão;
- Identificação dos riscos à segurança das informações da CONTRATANTE, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas;
- Apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação;
- Análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios web permitidos;
- Administração de certificados digitais;
- Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle e operação dos componentes das soluções de segurança da informação;
- Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo soluções de segurança da informação, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

1.10. **Armazenamento Corporativo de Dados**

1.10.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de armazenamento corporativo de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como storages, switches SAN, discos rígidos, etc.;
- Atualizar os sistemas operacionais de servidores com drivers e firmwares visando acesso ao storages e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão;
- Administração de LUN's (Logical Unit Number) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão;
- Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados;
- Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos;
- Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de armazenamento corporativo de dados;
- Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo armazenamento corporativo de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

2. MELHORIA CONTINUA DE SERVIÇOS

2.1. A Melhoria Contínua de Serviços tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TI, tendo como objetivo final o atendimento ao usuário final dos serviços do órgão, seja ele interno ou público.

2.2. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.

2.3. Neste sentido, espera-se que esse serviço vista-se com a inovação na entrega. Possibilite agregar, para a melhoria continua dos serviços de TIC, o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia. Para isso, é importante que seja aplicado métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento

de processos, adotando, portanto, novo conceito, diferenciado, de melhoria continua de serviços, ou seja, o fornecimento de “uma fábrica de serviços públicos digital”.

- 2.4. Espera-se ainda que esse serviço possa funcionar como ponte entre a área de TIC e as áreas finalísticas, agregando valor à instituição por meio do apoio para a melhor tradução das necessidades de negócio de cada área ao escopo da tecnologia, podendo realizar ainda análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de sistemas operacionais da CONTRATANTE, seus servidores de aplicações e plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas dos órgãos.
- 2.5. Em relação ao processo de Melhoria Contínua de Serviços, será responsabilidade da CONTRATADA, agir em parceria com a CONTRATANTE, para avaliar e sugerir melhorias que:
- Estejam alinhadas com as necessidades de negócio e com os objetivos táticos e estratégicos da CONTRATANTE;
 - Tenham seu valor percebido quando comparadas com a situação anterior à sua implementação;
 - Possam realmente atender às necessidades que foram fonte de sua solicitação;
 - Quando necessário, sejam precedidas de uma Requisição de Mudança do tipo Evolutiva;
 - Os artefatos a serem gerados para cada mudança evolutiva serão definidos em Ordem de Serviço, de acordo com a complexidade e demais características da atividade conforme descrito no Apêndice - Modelo de Entrega para Mudanças Evolutivas.

APÊNDICE “B”

PROCESSOS DE TRABALHO

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Para garantir maior desempenho para a missão finalística de negócio da CONTRATANTE esta Coordenação Geral de Tecnologia da Informação busca constantemente aumentar a eficiência e eficácia na entrega dos serviços de TIC.
- 1.2. O aumento da qualidade e disponibilidade destes serviços também figuram como grande desafio, em virtude da variedade de fatores e complexidades inerentes a estas atividades, fundamentalmente baseada na grande diversidade tecnológica de hardware e soluções cada vez mais heterogêneas, corroborada pela grande necessidade de mão-de-obra especializada e alta volatilidade das tecnologias.
- 1.3. Na busca pelo aumento constante de maturidade na entrega de serviços, esta contratação priorizou a aderência a melhores práticas disponíveis no mercado e largamente adotada pelos órgãos da APF.
- 1.4. Com mais de 20 anos de evolução, o conjunto de melhores práticas para gerenciamento de serviços, conhecimento pelo mercado como *ITIL – Information Technology Infrastructure Library* é um guia de melhores práticas que visa possibilitar, por meio de um conjunto de processos adequadamente implementados, medir a qualidade dos serviços de TI e identificar os pontos a serem melhorados e/ou evoluídos.
- 1.5. Com base nesse conjunto de melhores práticas, a CONTRATANTE busca atender às necessidades de seu negócio através do aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em três pilares:
 - *Central de Serviços (Service Desk);*
 - *Manutenção da Saúde Operacional;*
 - *Melhoria Contínua dos Serviços.*
- 1.6. A CONTRATADA deverá construir e sustentar esses pilares durante a execução dos serviços de tecnologia da informação, mediante anuência da CONTRATANTE e orientada pelo modelo operacional definido nas próximas seções.

2. FUNÇÕES, PROCESSOS E PAPÉIS OPERACIONAIS

- 2.1. Visando garantir a correta estruturação para os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado, todos os serviços inerentes à esta contratação deverão ser organizados e estruturados baseados nas funções, processos e papéis operacionais detalhadas nas próximas seções.

2.1.1. A equalização destes componentes para esta contratação buscará a aderência ao modelo conceitual no que tange a seus componentes através da adequação conceitual ao modelo operacional aqui proposto. Para tanto, serão detalhados abaixo a definição para cada um dos componentes que estruturam este modelo:

- **Funções** – caracterizada por unidades organizacionais especialistas na execução de determinada atividade, atuam sob orientação de gerente / supervisor funcional, compõem o organograma dos serviços e agrupam recursos e habilidades específicas;
- **Processos** – caracterizado por um conjunto coordenado de atividades mapeadas e documentadas, específicas a consecução destas atividades e que tem como foco a produção de resultados através da coordenação dos trabalhos;
- **Papéis** – caracterizado pelo conjunto de atribuições e responsabilidades dentro de um processo de trabalho, atribuídas a uma pessoa ou a um grupo de pessoas

2.2. Para uma melhor adequação do modelo operacional ao modelo conceitual, os serviços que compõem esta contratação serão estruturados visando a melhor distribuição dos recursos, atribuições e responsabilidades.

3. PROCESSOS PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. Cumprimento de Requisições de Serviços

3.1.1. O processo de cumprimento de requisição de serviços é caracterizado por diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários à CONTRATANTE. Tipicamente essas requisições possuem as seguintes características:

- De baixo custo;
- De baixo risco;
- Frequentemente executadas;
- Eventualmente consultivas.

3.1.2. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao processo cumprimento de requisições de serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

- Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;
- Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, através de um processo de autorização e qualificação predefinido;

3.1.3. Garantir que todas as requisições de serviço sigam um processo predefinido, prevendo:

- Os estágios necessários para realização de uma requisição de serviço;
- Critérios e estágios de escalação.
- Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu ciclo de vida seja realizado através de solução de gestão (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA e disponibilizada a CONTRATANTE sem qualquer ônus;
- Garantir que todas as requisições sejam previamente autorizadas pela CONTRATANTE, antes que as atividades necessárias para sua execução sejam realizadas;
- Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status;
- Garantir que todas as requisições sejam submetidas a critérios previamente definidos e acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA, a fim determinar suas prioridades;
- Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos através de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.

3.1.4. Garantir que o processo de priorização de requisições leve em consideração, minimante, as seguintes variáveis:

- Número de serviços impactados pelas atividades inerentes ao cumprimento da requisição;
- Número de usuários ou unidades de negócios impactados pelas atividades inerentes ao cumprimento da requisição;
- Impacto causado a TI e/ou outras unidades de negócios, caso a requisição não seja atendida;
- Garantir que todas as atividades inerentes a uma requisição estejam previstas no Catálogo de Serviços.

3.1.5. Garantir que a quantidade de tempo necessária para atender uma requisição seja adequada. Ambas, CONTRATANTE e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:

- Aumento ou redução dos Itens de Configuração associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;
- Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição.

3.1.6. Serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao processo de mudança para devida adequação no catálogo de serviços.

3.2. Gerenciamento de Incidentes

- 3.2.1. O processo de gerenciamento de incidentes é caracterizado pela ocorrência de algum evento que cause ou possa vir a causar interrupção ou queda na qualidade dos serviços de tecnologia da informação;
- 3.2.2. Este é o processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes.
- 3.2.3. Com base nas premissas já citadas, preconizadas pelo ITIL, em relação ao gerenciamento de incidentes, será de responsabilidade da CONTRATADA:
- Evitar esforços para incidentes em serviços possam ser restabelecidos à sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) estabelecidos;
 - Garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz através da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela CONTRATADA;
 - Aumentar a visibilidade e a comunicação de incidentes para a CONTRATANTE e para equipe de TI;
 - Utilizar uma abordagem profissional que permita que ambas as atividades, resolução e comunicação de incidentes, sejam realizadas rapidamente quando essas ocorrerem;
 - Garantir que a priorização de incidentes esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pela CONTRATANTE;
 - Garantir que todo incidente possa ser gerenciado, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado;
 - Garantir a capacitação adequada da equipe técnicas de suporte para que estas possam, através de atividades proativas, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários;
 - Garantir que toda a gestão dos incidentes esteja completamente alinhada com os critérios de urgência e disponibilidade, previamente definidos no ANEXO II – Acordo de Nível de Serviços;
 - Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;
 - Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio da CONTRATANTE, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta;
 - Garantir que todos os incidentes utilizem um conjunto de critérios comuns que definirão sua priorização e escalação.
- 3.2.4. Garantir que todos os incidentes sejam adequadamente categorizados, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Unidade(s) de negócio envolvida(s)
 - Serviço(s) de TIC afetado(s)
 - Sistema(s) e aplicação(ões) negociais afetada(s)
- 3.2.5. Possibilitar o rastreamento de todos os incidentes através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:
- Aberto ou Ativo;
 - Em Andamento / Atendimento;
 - Resolvido;
 - Encerrado ou Concluído.
- 3.2.6. Garantir que o processo de investigação e diagnóstico de incidentes contemple minimamente as seguintes atividades:
- Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;
 - Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;
 - Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;
 - Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;
 - Realizar buscas utilizando dados armazenados em base de dados de conhecimento (BDC), a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;
 - Avaliar se o incidente já se encontra registrado na Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);
 - Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário.
- 3.2.7. Garantir que todos os incidentes não resolvidos sejam encaminhados a um analista de equipe de suporte técnico, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário por telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.
- 3.2.8. Garantir que o processo de escalação de incidentes, a ser realizado através das equipes, por meio da ferramenta de ITSM, ocorra o mais rápido possível quando este não puder ser solucionado pela equipe de suporte técnico em questão.

- 3.2.9. Possibilitar que o processo de gerenciamento de incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser automaticamente escalados à equipes de suporte previamente especificados e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas através de e-mail;
- 3.2.10. Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico ao final de um incidente;
- 3.2.11. Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário;
- 3.2.12. Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para a equipe responsável pelo processo de gerenciamento de problemas.
- 3.3. Gerenciamento de Problemas
- 3.3.1. O processo de gerenciamento de problemas é o processo responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, definido pelo ITIL como “a causa raiz de um ou mais incidentes”.
- 3.3.2. Partindo das definições preconizadas pelo ITIL, no que tange o Gerenciamento de Problemas, será de responsabilidade da CONTRATADA:
- Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar incidentes;
 - Evitar esforços para eliminar a recorrência de incidentes;
 - Buscar a minimização do impacto de incidentes que não possam ser evitados;
 - Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente;
 - Revisar incidentes categorizados com Severidade 1, identificando sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não possam ocorrer novamente;
 - Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema;
 - Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC – Itens de Configuração, buscando a identificação de eventos de “aviso” ou “exceção”, que possam identificar a existência de um problema caso ele realmente exista.
 - Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando-a às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes.
 - Criar uma BDEC – Base de Dados de Erros Conhecidos – para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas.

3.3.3. Sugerir à CONTRATANTE um modelo de categorização de problemas que seja adequado às suas necessidades. Este modelo deve levar em conta as seguintes variáveis:

- Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;
- Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;
- A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;
- Qual é a extensão do problema;
- Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados em uma BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);
- Garantir que quaisquer soluções que demandem Mudanças Evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças.

3.4. Gerenciamento de Mudanças

3.4.1. O propósito do processo de Gerenciamento de Mudanças é realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças no ambiente produtivo, com foco em minimizar os riscos de intervenções, de forma que os serviços de TI sofram o mínimo de interrupções.

3.4.2. Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TI.

3.4.3. Baseado nas premissas já citadas sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças e também naquelas preconizadas pelo ITIL, será de responsabilidade da CONTRATADA:

- Propor de forma proativa, buscando sempre que possível a redução de custos de operação, a melhoria dos serviços prestados, tornando-os mais simples e/ou mais eficientes;
- Minimizar a severidade e o impacto de qualquer mudança prevista para os serviços em ambiente produtivo;
- Garantir que as informações sobre determinadas mudanças estejam disponíveis, de forma apropriada e pontual, para que todas as partes interessadas (stakeholders), possam estar cientes e aptas a avaliar, aprovar ou negar sua eventual adoção.

3.4.4. Buscar sempre atender as mudanças de necessidade da CONTRATANTE através de atividades que:

- Tragam o aumento de valor agregado ao negócio;
- Reduzam do número de incidentes;
- Minimizem a interrupção dos serviços;
- Reduzam as atividades que gerem retrabalho;

- 3.4.5. Garantir que as mudanças estejam sempre alinhadas com as necessidades da CONTRATANTE.
- 3.4.6. Garantir que todas as mudanças sejam previamente registradas e avaliadas.
- 3.4.7. Garantir que todas as mudanças autorizadas sejam devidamente priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas através de processo adequado.
- 3.4.8. Buscar alternativas que possibilitem que a mudança seja realizada com qualidade, menor tempo e menor custo.
- 3.4.9. Executar, previamente a implementação, avaliação de riscos e impactos que uma mudança possa vir a causar a imagem ou aos serviços prestados pela CONTRATANTE, sejam eles internos ou externos.
- 3.4.10. Impedir que qualquer pessoa que não esteja devidamente autorizada possa realizar mudanças nos componentes, tecnologias e/ou serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional suportados pela CONTRATADA.
- 3.4.11. Garantir que todas as mudanças sejam registradas de forma centralizada através de Solução de Gerenciamento de Projetos, a ser fornecida pela CONTRATADA.
- 3.4.12. Garantir que no processo de Gerenciamento de Mudanças, estejam previstos:
- Definição de agendamento prévio de sua implementação;
 - Plano de implementação detalhado da mudança, autorizado pelo gestor ou fiscal do contrato;
 - Procedimentos, regras e políticas para a autorização de uma mudança;
 - Procedimentos de remediação de uma mudança.
- 3.4.13. Revisar periodicamente as mudanças implementadas afim de avaliar tendências e melhorias alcançadas após a implementação da mudança.
- 3.4.14. Garantir que toda mudança seja precedida de uma RDM (Requisição de Mudança), que poderá ser do tipo:
- **Padrão** – Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;
 - **Normal** – Mudança considerada de risco médio, que deve ser precedida de planejamento e submetida ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) para sua devida aprovação;
 - **Emergencial** – Mudança considerada de risco alto, tem foco na resolução de possíveis interrupções ou possibilidades de interrupções, deve ser implementada o mais rápido possível e requer aprovação do Comitê Consultivo para Mudanças Emergenciais (CCME);

- **Evolutiva** – Qualquer mudança que implique adição, modificação, substituição ou remoção de componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional.
- 3.4.15. Garantir o desenvolvimento de modelo contendo fluxo de trabalho que seja exclusivo para cada um dos tipos de RDM previstos acima.
- 3.4.16. Garantir que apenas as RDM autorizadas sejam implementadas.
- 3.4.17. Definir em conjunto com a CONTRATANTE, um Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Padrão, Normal e Evolutiva;
- 3.4.18. Definir em conjunto com a CONTRATANTE, Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Emergencial;
- 3.4.19. Garantir que todas as mudanças sejam submetidas a um critério de priorização, que será previamente definido através do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).
- 3.4.20. Garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças possa ser integrado aos processos de Cumprimento de Requisições de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço, possibilitando que as RDM possam, caso necessário, serem correlacionadas a itens destes processos.
- 3.4.21. Definir plano de remediação para mudanças visando sua aplicação em casos de mudanças não bem-sucedidas.
- 3.4.22. **O horário das mudanças deverá respeitar o item 24, horário de execução dos serviços, deste Termo de Referência**
- 3.5. Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço
- 3.5.1. O propósito do processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços é garantir que os ativos exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados, e que informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias.
- 3.5.2. São considerados Itens de Configuração (IC) todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos.
- 3.5.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:



- Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos IC's necessários para operacionalizar os serviços de TI, coletadas através de Solução de Gestão a ser fornecida pela CONTRATADA;
- Manter a integridade das configurações lógicas de IC's, possibilitando que ao longo do seu ciclo de vida, o processo de Gerenciamento de Mudanças seja utilizado para garantir que somente mudanças autorizadas sejam realizadas.
- Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum IC seja automaticamente percebida.
- Garantir que os IC's relevantes sob responsabilidade da CONTRATANTE sejam monitorados independente de sua tecnologia;
- Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de IC's ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com a CONTRATANTE;
- Encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e IC's, que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;
- Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer ICs, considerados relevantes pela CONTRATANTE, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente;
- Sugerir a CONTRATANTE intervenções nos IC's que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- Utilizar as informações coletadas sobre os IC's que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;
- Estabelecer níveis de controle dos IC's que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pela CONTRATANTE;
- Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo, desde que o procedimento adotado permita um rollback.

APÊNDICE “C”

PROCEDIMENTO DA PROVA DE CONCEITO

1. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

- 1.1. Estabelecer condições necessárias à realização de “testes de bancada” para validação técnica de soluções que serão utilizadas durante a execução contratual no curso da prestação dos serviços ora licitados, especialmente no que tange ao atendimento dos requisitos técnicos e procedimentais contidos no Termo de Referência.
- 1.2. Para acompanhamento e homologação dos resultados obtidos pelas empresas licitantes neste teste de bancada, será designada comissão para avaliação de amostras e procedimentos requeridos.
- 1.3. Os testes de bancada se concretizam através da realização de simulações de procedimentos técnicos, bem como pela execução de todas as atividades a eles inerentes, obedecendo suas respectivas restrições.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Os testes de bancada refletirão as atividades, condições e requerimentos constantes do Termo de Referência e seus respectivos anexos, incluindo todos os procedimentos destinados a simulação da execução de procedimentos inerentes aos serviços de sustentação da infraestrutura de TI, incluindo a utilização de soluções para automação de processos, monitoramento e sustentação de ambiente de Tecnologia da Informação no âmbito do IBAMA, com transferência de tecnologia.

3. COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DAS AMOSTRAS

- 3.1. O procedimento de avaliação das amostras será detalhado neste anexo e sua avaliação conduzida por comissão especialmente designada para esta atividade.

4. CRONOGRAMA DA AVALIAÇÃO TÉCNICA

4.1. A realização da prova de conceito requerida neste processo licitatório deverá obedecer todos os parâmetros, fases e prazos detalhados abaixo:

ITEM	SERVIÇO (s) AVALIADO (s)	ESCOPO MACRO DA ATIVIDADE	PRAZO MÁXIMO* (Em dias)	EXECUTOR
1	N/A	Reunião Inicial para oficialização do início do processo de homologação de documentações e soluções tecnológicas	1 DIA	CONTRATANTE
2	N/A	Divulgação dos integrantes da comissão de avaliação técnica		
3	TODOS	Envio de documentação técnica das soluções para validação na utilização conjuntamente aos serviços contratados	1 DIA	LICITANTE
4	TODOS	Avaliação de conformidade das documentações técnicas das soluções	1 DIA	CONTRATANTE
5	MONTAGEM AMBIENTE PROVA DE CONCEITO	Preparação de Ambiente – Montagem do ambiente, testes e configurações adicionais para demonstrações	1 DIA	LICITANTE
6	MONITORAMENTO DE AMBIENTE	Avaliação de Procedimentos Técnicos – Demonstrar configurações realizadas e customização de funcionalidades para monitoramento de serviços e servidores corporativos de rede.	04 (quatro) horas	



7	TRANSFERENCIA DE CONHECIMENTO	Avaliação de Procedimentos Técnicos – Demonstrar configurações realizadas e customização de solução de teleconferência para estabelecimento de salas de aula virtuais	02 (duas) horas	
8	SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO TIPO I	Avaliação de Procedimentos Técnicos – Resolução de caso de problema definido pela CONTRATANTE	04 (quatro) horas	
9	SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO TIPO II	Avaliação de Procedimentos Técnicos – Resolução de caso de problema definido pela CONTRATANTE	04 (seis) horas	
10	RELATÓRIO FINAL DOS RESULTADOS	Confecção e divulgação de relatório final das análises referente às amostras realizadas durante a prova de conceito	2 DIA	CONTRATANTE

(*) prazo contado do dia posterior ao da solicitação publicada pelo Pregoeiro na sessão pública.

1.

5. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DAS SOLUÇÕES

5.1. A licitante deverá entregar a documentação técnica pertinente e compatível às funcionalidades das soluções de monitoramento requerida neste teste de bancada e Termo de Referência.

6. PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO

6.1. A LICITANTE deverá encaminhar representante (s) identificado (s) para a realização de todos os procedimentos de preparação do ambiente, demonstração de configurações e simulação das operações básicas de todas as funcionalidades requeridas para plena execução desta avaliação técnica.

6.2. A Comissão de Avaliação das Amostras registrará a conformidade ou desconformidade com os requisitos do Edital, de acordo com os roteiros descritos neste documento.



6.3. O sistema operacional e as soluções necessárias à execução dos testes deverão ser compatíveis com aqueles disponíveis no ambiente computacional da CONTRATANTE, descritos na forma do Anexo VIII - Descrição do Ambiente Operacional da CONTRATANTE.

6.4. Para realização das avaliações a CONTRATANTE se baseará nos seguintes elementos computacionais:

AMBIENTE COMPUTACIONAL PARA VALIDAÇÃO TÉCNICA		
CENÁRIO DE AVALIAÇÃO	COMPONENTE DISPONIBILIZADO	CONFIGURAÇÕES TÉCNICAS
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE INFRAESTRUTURA	Servidor de Autenticação de Rede	Ambiente de autenticação de rede composto por 01 (um) controlador de domínio instalado sob plataforma MS.
	Servidor de Correio Eletrônico	Ambiente de correio eletrônico composto por 02 (dois) servidores corporativos instalados sob a plataforma MS.
	Ambiente Cliente de Rede	Ambiente cliente configurado com estação de trabalho instalada sob a plataforma MS.
PARA TODOS OS OUTROS CENÁRIOS DE AVALIAÇÃO		
AVALIAÇÕES DOS ITENS 5 A 10	Servidor Corporativo de Rede	Plataforma de Hardware Neste mesmo ambiente será disponibilizada uma máquina virtual 2 Processadores 8 GB de RAM e 100 GB de disco para a empresa participante do teste faça a instalação da solução proposta, incluindo sistema operacional servidores de aplicação, servidores de banco de dados e demais componentes exigidos para funcionamento da solução.
		Plataforma de Software As seguintes máquinas serão disponibilizadas para o teste de bancada: <ul style="list-style-type: none">• 1 Controlador de Domínio Windows Server 2003 ou superior;• 1 Exchange Server 2007 SP3 ou superior;• 1 servidor SQL server 2008 ou superior;• 3 servidores de Aplicação;• 2 Servidores Linux.

		<p>As máquinas acima relacionadas estarão em ambiente virtualizado baseado no servidor Vmware ESXI 5 e separado da Infraestrutura de produção. Estando as máquinas acima na mesma rede lógica.</p> <p>Para o banco de dados exigido pela solução, quando compatível com o SQL server 2008, poderá ser utilizado o próprio servidor disponibilizado para o teste.</p> <p style="text-align: center;">Conectividade Internet</p> <p>Será disponibilizado conexão a infraestrutura de acesso à Internet da CONTRATANTE de acordo com os testes a serem realizados obedecendo suas restrições</p>
--	--	--

6.5. Caso a licitante necessite de recursos computacionais adicionais aos disponibilizados, ela deverá utilizar seus próprios recursos para a plena execução dos procedimentos técnicos em avaliação e testes.

7. DOS PRAZOS ESTIMADOS PARA EXECUÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

7.1. Para todos os testes a licitante deverá executar todos os procedimentos com a devida aplicação das correções e customizações inerentes a cada cenário de avaliação e para o caso de resolução de problemas, observando o prazo de resolução determinado pela CONTRATANTE.

7.2. Para todos os procedimentos não serão admitidas dilatações de prazos, requisito determinante para validação, homologação dos procedimentos técnicos para resolução adotado pelas licitantes.

8. DA CONVOCAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO DO TESTE

8.1. Após habilitação técnica, a licitante será convocada para realização de teste de bancada, estando-lhe assegurada a declaração de vencedora caso ofereça a correta resolução e demonstração para todos os procedimentos técnicos e de prazos regulados pelo presente anexo.

8.2. A desconformidade na resolução de 01 (um) dos procedimentos desclassificará imediatamente a licitante infringente no processo licitatório, ficando dispensada de dar continuidade aos demais procedimentos restantes, que por ventura ainda existam.

8.3. As LICITANTES poderão indicar um único representante identificado por empresa, para acompanhar a execução dos testes de bancada de outras licitantes, limitada a capacidade de assentos na sala de testes.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



- 8.4. Os procedimentos para a execução do teste serão entregues no dia da sua realização.
- 8.5. A Licitante, por ventura desclassificada, compromete-se em manter sigilo sobre o conteúdo da questão/problema, objeto do teste de bancada.



APÊNDICE “D”

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ___/___, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução de seu objeto, e que vistoriei os locais de instalação dos softwares e componentes.

Cidade/UF, ___ de _____ de ___.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa
(Nome, cargo, CPF)

Carimbo e Assinatura do Representante do Ibama



APÊNDICE "E"

DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº __/__, que a empresa _____, CNPJ nº _____ sito à _____ na cidade de _____ UF____, **OPTOU PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IBAMA**, tendo ciência que não poderá alegar em qualquer fase da licitação ou vigência da relação contratual que não realizará os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos.

Cidade/UF, _____ de _____ de _____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa

Nome legível _____

CPF nº. _____

APÊNDICE “F”

PROPOSTA DE PREÇOS

(em papel timbrado da empresa)

Ao

Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA

SCEN Trecho 2 - Edifício Sede

70.818-900 - Brasília, DF

Referência: Pregão Eletrônico nº ____/____.

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____ e inscrição estadual nº _____, estabelecida no(a) _____, para eventual aquisição (ou contratação) xxxxxxxx para atender às necessidades do **IBAMA**, de acordo com as especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS

Tipo de serviço	Total USI's/Ano	Valor Unit. USI	Valor Total
IBAMA	463.067		
Total Estimado de USI's por Ano			

1) Dados da Proposta:

Valor Total: R\$ _____ (**VALOR POR EXTENSO**).

2) Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3) Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

4) Dados da empresa:

a) Razão Social: _____

b) CNPJ (MF) nº _____

c) Inscrição Estadual nº: _____

d) Endereço: _____

e) Telefone: _____ Fax: _____ e-mail: _____

f) Cidade: _____ Estado: _____

g) CEP: _____

h) Representante(s) legal(is) com poderes para assinar o contrato:

a. Nome: _____

b. Cargo: _____

c. CPF: _____ RG: _____ - _____

i) Dados Bancários:

a. Banco: _____

b. Agência: _____

c. Conta Corrente: _____

j) Dados para Contato:

a. Nome: _____

b. Telefone/Ramal: _____

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo “__” do Edital.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente do Ibama; e que foi (realizada a Vistoria nas instalações do Ibama, tomando conhecimento dos serviços a serem realizados / apresentada recusa formal de Vistoria), não sendo admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desenvolvimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.



Local e data

Representante Legal

Cargo

CPF

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

APÊNDICE "G"

GESTÃO, PAGAMENTO DO SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

- 1.1 A "OS" representa o planejamento do resultado esperado e demais condições de execução, e do esforço quantitativo e qualitativo estimados para remunerar a execução dos serviços demandados.
- 1.2 Este planejamento mostra-se necessário tanto para o CONTRATANTE, que pode planejar a execução contratual de acordo com sazonalidade da demanda, quanto para a empresa CONTRATADA, que pode fundamentar melhor sua ação de planejamento e alocação de equipe para o período que segue.
- 1.3 Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, a CONTRATANTE deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou re-priorizada sem consequência de situações originalmente incertas ou imprevistas.
- 1.4 As OS's que tratam das atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI, para que sejam adequadamente gerenciadas pelas partes, serão emitidas em específico para cada demanda.
- 1.5 Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;
- 1.6 Desta forma, devem compor minimamente uma OS, as seguintes informações:
 - a) Especificação da demanda;
 - b) Escopo primário do resultado esperado;
 - c) Estimativa de USI's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;
 - d) Estimativa de USI's a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;
 - e) Período de execução da OS;
 - f) Data de emissão da OS;
 - g) Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA.

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

2. PROCESSOS DE PLANEJAMENTO DE OS's

2.1 Os processos de planejamento de OS envolvem 2 atores, qual sejam: o CONTRATANTE, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

2.2 Como entrada desses processos, temos as demandas por serviços de TI do órgão e, como saída, temos as OS's, referentes a demanda para execução, devidamente aceitas pelas partes.

2.3 Esse processo deverá ser concluído em até 5 dias úteis anteriores ao início de execução dos serviços demandados.

2.4 Em razão das especificidades de cada grupo de atividades, teremos processos distintos para determinadas atividades, conforme abaixo:

2.4.1 Ordens de Serviços Periódicas:

2.4.1.1 São as ordens de serviços referentes aos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

2.4.1.2 Tais atividades serão realizadas durante toda a vigência do contrato e podem ter quantidades estimadas, por aproximação, tomando por base a execução de períodos anteriores e a avaliação de situações específicas previstas para o próximo período.

2.4.1.3 Na figura abaixo é apresentado o fluxo do processo de emissão de OS's periódicas:

2.4.1.4 Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Avaliar volume de serviços periódicos	Visa garantir que o fiscal (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços	Fiscal do Contrato	Base de conhecimento de serviços executados	Informações de execução de serviços levantadas	Fiscal Requisitante e Técnico do contrato fazem o levantamento de informações históricas junto a base de conhecimento
Estimar volume para próximo período	Estimar o quantitativo de unidades de serviços necessárias ao atendimento	Fiscal de contrato	Informações de execução de serviços levantadas	Quantitativo de unidades de serviço estimada	O fiscal do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma



TERMO DE REFERÊNCIA

TR

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
	da demanda do órgão para o período		Especificidades do próximo período de execução		estimada, o quantitativo de unidades de serviço necessário
Emitir proposta de OS	Gerar proposta de artefato a ser validada pela CONTRATADA	Fiscal de contrato	Quantitativo de unidades de serviço estimada	Proposta de OS	Tomando por base o quantitativo de unidades de serviço estimado, o Fiscal do Contrato irá gerar a proposta de OS
Validar Ordem de Serviço	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento dos serviços a serem executados no próximo período e verificar se a demanda está aderente ao Contrato e/ou com os quantitativos adequados, bem como se apresenta exequibilidade técnica	Preposto da CONTRATADA	Proposta de OS	OS Validada	O preposto verificará se a OS proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como se é tecnicamente executável nas condições propostas. Caso detecte alguma inconsistência, deverá apresentar ao Fiscal do Contrato para reformulação
Aceitar Ordem de Serviços	Formalizar o aceite da Ordem de serviço por parte da CONTRATADA	Preposto da CONTRATADA	OS Validada	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Fiscal do Contrato

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

2.4.2 Ordens de Serviços Específicas (Processo de Melhoria Contínua do Serviço):

2.4.2.1 São as OS's referentes às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às implementações de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI do órgão.

2.4.2.2 Tais atividades se caracterizam pela grande variação do esforço, e conseqüentemente do prazo, necessário à sua execução, exigindo uma avaliação específica de cada demanda, para a estimativa do quantitativo de USI 's a serem consumidas no seu atendimento.

2.4.2.3 As solicitações de mudanças podem ser motivadas por sugestões de melhoria de infraestrutura e serviços de TI apresentadas pela CONTRATADA; por necessidades negociais detectadas pelo CONTRATANTE; ou por outros motivadores, como a adequação de ambiente requerida por um terceiro, por exemplo.

2.4.2.4 Para a emissão da OS, independentemente da origem, o CONTRATANTE, com o apoio técnico da CONTRATADA, elaborará uma Requisição de Mudança (RDM) inicial que será submetida à aprovação prévia do Comitê de Gestão de Mudanças (CGM) ou do Gestor do Contrato, sob os limites de competência a serem estabelecidos pelas autoridades competentes da CONTRATANTE e da CONTRATADA. Nesse primeiro momento, a RDM apresentará apenas:

- Descrição da mudança;
- Necessidade de implementação;
- Descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos;
- Estimativa primária de esforço para a implementação;
- Estimativa primária de esforço para o detalhamento técnico da RDM

2.4.2.5 Sendo previamente aprovada, a RDM será encaminhada à CONTRATADA para detalhamento técnico da mudança, onde deverão ser descritos:

- Cronograma de implementação da mudança;
- Estimativa de esforço para a implementação;
- Descrição dos impactos previstos sobre a infraestrutura de TI, os serviços e TI e reflexos sobre negócios sustentados pelos componentes e serviços afetados;

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

- Riscos inerentes à mudança;
- Recursos (hardwares, softwares, dedicação de pessoas, suportes técnicos especialistas, etc.) necessários à implementação e sustentação da mudança;
- Esforço despendido no detalhamento técnico da RDM.

2.4.2.6 O esforço efetivamente despendido para detalhamento técnico da RDM, expresso em USI's, será incorporado e remunerado por meio da OS.

2.4.2.7 A RDM atualizada com o detalhamento técnico de implementação será novamente submetida à aprovação do CGM. Sendo aprovada, o CONTRATANTE emitirá OS para implementação da mudança, contemplando os aspectos aprovados pelo CGM. Caso a RDM seja rejeitada pelo CGM, a OS contemplará apenas o esforço despendido pela CONTRATA no detalhamento da RDM.

2.4.2.8 A execução das atividades de melhoria seguirá o tratamento dispensado à execução de projetos, segundo a metodologia proposta pelo SISP, conforme detalhamento Anexo III - Modelo de Entrega para Mudanças Evolutivas, podendo ser simplificada, quando a demanda assim o permitir.

2.4.2.9 Para cada demanda, em função de sua complexidade, de sua extensão, do esforço exigido e, conseqüentemente, do prazo estimado para a sua conclusão, serão definidos:

- a) Os artefatos a serem gerados e entregues pela CONTRATADA;
- b) O planejamento de execução da atividade; e
- c) O cronograma de atividades, com a programação mensal de entregas intermediárias e pagamentos proporcionais.

2.4.2.10 Considerando que as demandas referentes a esse grupo de serviços podem apresentar duração superior a 1 (um) mês, as OS's correspondentes irão prever o aceite e o pagamento das entregas intermediárias, de acordo com o cronograma de atividades

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

aprovado para cada demanda, ocorridas em cada período mensal de aferição dos serviços prestados.

2.4.2.11 As solicitações de mudanças emergenciais seguirão rito próprio, determinado por cada situação específica, podendo não se submeter ao processo aqui descrito.

2.4.2.12 Na tabela abaixo é apresentado o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Receber necessidade de mudança	Tomar conhecimento da necessidade de mudança	Fiscal da CONTRATADA	Necessidade de mudança detectada	Solicitação de avaliação de mudança	Tomando conhecimento da necessidade de mudança, o Fiscal da CONTRATANTE solicitará a avaliação preliminar à CONTRATADA
Avaliar mudança	Fazer uma avaliação preliminar da mudança	Preposto da CONTRATADA	Solicitação de avaliação de mudança	Solicitação de mudança avaliada	A CONTRATADA avaliará os aspectos técnicos da mudança
Emitir proposta de RDM simplificada	Descrever a mudança, apresentando descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos, bem como estimativas de esforços	Preposto da CONTRATADA	Solicitação de mudança avaliada	Proposta de RDM simplificada	A partir da avaliação da mudança, a CONTRATADA emite uma proposta de RDM
Validar proposta de RDM simplificada	Validar a proposta emitida pela CONTRATADA	Fiscal do contrato	Proposta de RDM simplificada	Proposta de RDM simplificada validada pelo CONTRATANTE	O Fiscal do contrato irá avaliar a proposta de RDM, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que a proposta seja validada pelas partes envolvidas
Submeter RDM simplificada à	Obter a aprovação do CGM	Fiscal do contrato	Proposta de RDM simplificada aprovada	RDM simplificada	RDM simplificada é submetida ao CGM. Sendo aprovada, segue para detalhamento, caso



TERMO DE REFERÊNCIA

TR

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
aprovação do CGM			pelo CONTRATANTE	aprovada pelo CGM	contrário, RDM é encerrada, sem execução
Detalhar RDM	Fazer o detalhamento de descrição, cronograma, esforço, procedimentos, riscos	Preposto da CONTRATADA	RDM simplificada aprovada pelo CGM	RDM detalhada	A CONTRATADA irá detalhar todos os aspectos de mudança, atualizando a RDM para ser novamente submetida à aprovação do CGM
Validar RDM detalhada	Validar a RDM detalhada pela CONTRATADA	Fiscal do contrato	RDM detalhada	RDM detalhada validada pelo CONTRATANTE	O Fiscal do contrato irá avaliar a RDM detalhada, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que o documento seja validada pelas partes envolvidas
Submeter RDM detalhada à aprovação do CGM	Obter a aprovação do CGM	Fiscal do contrato	RDM detalhada validada pelo CONTRATANTE	RDM detalhada aprovada pelo CGM	RDM detalhada é submetida ao CGM. Sendo aprovada, segue para emissão de OS, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução
Emitir OS específica	Emitir OS nos termos detalhados na RDM	Fiscal do contrato	RDM detalhada aprovada pelo CGM	OS emitida	O fiscal do contrato irá emitir a OS, segundo detalhamento da RDM, e submeterá ao aceite da CONTRATADA
Aceitar OS	Formalizar o aceite da OS por parte da CONTRATADA	Preposto da CONTRATADA	OS Emitida	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Fiscal do Contrato

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

3. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

3.1 O processo de recebimento dos serviços envolve 2 atores, quais sejam: o CONTRATANTE, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

3.2 Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.

3.3 Como entrada desse processo, temos:

- a) OS's emitidas;
- b) Acordo de Nível de Serviços (ANS) vigente;
- c) Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:
 - Registro dos serviços executados pela Central de Serviços;
 - Registro do dimensionamento e diversidade tecnológica para a infraestrutura de TI- Serviços de Manutenção da Saúde Operacional;
 - Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo SISP, referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;
- d) Relatórios de desempenho e cumprimento de ANS (RDCNS).

3.4 Como saídas do processo temos:

- a) Relatório de Nível de Serviço (RNS);
- b) Termo de Aceite dos Serviços (TAS).

3.5 Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas e subprocessos que compõem o processo:

Tarefa/Subprocesso	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Emitir relatórios: RMA e RDCNS	Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de USI's e os níveis de	Preposto da CONTRATADA	Dados obtidos da solução de ITMS	Relatório Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho e Cumprimento	O preposto da CONTRATADA irá levantar os volumes de serviços executados no período e elaborará relatório discriminando as atividades e respectivos volumes de USI's Também irá levantar e relatar os níveis de qualidade e



TERMO DE REFERÊNCIA

TR

Tarefa/Subprocesso	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
	serviço alcançados			to de Nível de Serviço	disponibilidade de serviços alcançados no período
Validar volumes de USI 's consumidas	Verificar se os quantitativos de USI 's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado pelo CONTRATANTE e com os serviços efetivamente entregues pela CONTRATADA	Fiscal de contrato	Ordens de serviço e RMA	RMA validado	O fiscal do contrato irá confrontar os volumes de USI 's consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também irá verificar, por meio da solução de ITSM e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando inconsistências, solicitará esclarecimento ou retificação à CONTRATADA
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Fiscal de contrato	Acordo de Nível de serviço e RDCNS	Relatório de Nível de Serviço - RNS	O fiscal do contrato irá confrontar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela CONTRATADA com aqueles previstos no ANS. Também irá, por amostragem, confirmar os níveis reportados com aqueles apresentados pelas ferramentas de gerência de serviços. A partir dos dados obtidos irá gera o RNS, que contém o resultado matemático da avaliação, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS.
Avaliar RNS	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento das quebras de ANS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa, em	Preposto da CONTRATADA	RNS	Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável	O preposto avaliará as quebras de ANS e respectivas glosas apontadas pela CONTRATANTE, e apresentará as defesas cabíveis (justificativas, isenções de responsabilidade, acordos de manutenção, etc.) que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e



TERMO DE REFERÊNCIA

TR

Tarefa/Subprocesso	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
	respeito aos princípios da ampla defesa e contraditório				encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação do CONTRATANTE
Emitir Termo de Aceite dos Serviços	Gerar termo de aceite dos serviços executados no período	Preposto da CONTRATADA	RNS aprovado	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da CONTRATADA irá emitir o Termo de Aceite dos Serviços, contemplando resumo de USI's entregues em cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação do CONTRATANTE
Aceitar serviços	Formalizar o aceite dos serviços pela CONTRATADA no período	Fiscal da CONTRATANTE	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Termo de Aceite de Serviços aprovado	O fiscal da CONTRATANTE irá verificar ser os volumes de serviços, e respectivas glosas, estão em conformidade com o apurado para o período e, em caso positivo, irá formalizar o aceite. Em caso negativo, apresentar as necessidades de ajustes para a CONTRATADA retificar o documento
Emitir autorização de faturamento	Autorizar à CONTRATADA proceder com a emissão das faturas referentes aos serviços prestados no período	Fiscal da CONTRATANTE	Termo de Aceite de Serviços aprovado	Autorização de Faturamento	Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, o fiscal da CONTRATANTE irá autorizar à CONTRATADA a emissão de faturas

3.6 De forma análoga aos processos de emissão de ordens de serviços, o processo de recebimento de serviços, em razão das especificidades de cada grupo de atividades, está dividido em sub processos

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

distintos para a validação do volume de USI's consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço, conforme abaixo:

3.7 Serviços de Central de Serviço:

3.7.1 Compõem os serviços executados pela Central de Serviços, relacionados abaixo:

- a) Registro e classificação de chamados;
- b) Atendimento à requisições de serviços;
- c) Resolução de requisições, classificados como severidade 1;
- d) Resolução de requisições, classificados como severidade 2;
- e) Resolução de requisições, classificados como severidade 3.

3.7.2 Embora os serviços desse grupo já estejam implicitamente contemplados nas OS's periódicas para manutenção da saúde operacional da infraestrutura de TI, tais serviços devem ser explicitados no RMA, a fim de permitir a aferição dos níveis de serviço alcançados em cada período.

3.7.3 O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM, de Information Technology Service Manager) adotada pela CONTRATADA.

3.7.4 O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para este grupo de atividades, conforme ANS descrito no ANEXO II - Acordo de Nível de Serviços.

3.7.5 Para viabilizar as atividades de fiscalização, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à solução de ITSM ao CONTRATANTE, que fará uso dessa solução para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

3.8 Serviços de Manutenção da Saúde Operacional:

3.8.1 Compõem-se dos serviços relativos as atividades continuadas e atividades de rotina, descritas no Anexo I – Especificação Técnica dos Serviços, necessárias à manutenção da

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

infraestrutura central de TI do órgão em funcionamento, dentro dos níveis adequados de desempenho e disponibilidade.

3.8.2 Os serviços desse grupo serão demandados nas OS's periódicas, descritas no item 3.1 acima.

3.8.3 Para a quantificação de USI's consumidas na execução das atividades desse grupo, toma-se por base a configuração da infraestrutura de TI no período em referência. Assim, o RMA deverá apresentar o quantitativo e a diversidade tecnológica de cada um dos itens de configuração considerados na quantificação, apurados no último dia útil de cada período.

3.8.4 Para os itens acrescidos ou subtraídos no decorrer do período, somente serão consideradas as alterações que vigoraram por período igual ou superior a 50% dos dias corridos, contados no período de apuração.

3.8.5 As informações serão obtidas a partir de:

- Solução de ITSM;
- Contagem de objetos no serviço de diretório;
- Contagem de itens baseada em inspeção visual e nos registros de modificação da infraestrutura.

3.8.6 O RDCNS apresentará os níveis de disponibilidade e desempenho de cada item de configuração e serviços relacionados, conforme ANS descrito no Anexo II – Acordo de Nível de Serviço.

3.8.7 Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá descrever o procedimento de apuração, bem como disponibilizar o acesso às ferramentas utilizadas, ao CONTRATANTE, que fará uso dessas ferramentas e procedimento para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

3.9 Serviços de melhoria contínua de processos e serviços de TI e de implementação de mudanças evolutivas na Infraestrutura de TI:

3.9.1 Compõem-se dos serviços relativos às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às implementações de mudanças evolutivas da infraestrutura de

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

TI do órgão, que serão demandados nas OS's específicas, uma ordem de serviço para cada demanda.

- 3.9.2 A apuração da execução de serviços desse grupo será feita com base nas entregas efetuadas dentro do cronograma de execução, conforme descrito na metodologia de gestão de projetos proposta pelo SISP e adotada pelo órgão, descrita no Anexo III - Modelo de Entrega para Mudanças Evolutivas.
- 3.9.3 O RMA relacionará as entregas, de cada demanda em execução, concluídas e aceitas no período, bem como o quantitativo de USI's equivalente à cada entrega. O aceite obedecerá a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.
- 3.9.4 O RDCNS apresentará os níveis de qualidade alcançados por cada entrega, bem como a sua conformidade com as exigências descritas na respectiva RDM e artefatos gerados no atendimento da demanda. A aferição dos níveis de qualidade dessas entregas também obedece a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.
4. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS
- 4.1 A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pelo CONTRATANTE. No mesmo prazo, o CONTRATANTE deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.
- 4.2 Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 2 (dois) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.
- 4.3 Emitido o RNS pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá analisar as quebras de ANS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. O CONTRATANTE julgará as razões da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa CONTRATADA para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).
- 4.4 Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura do CONTRATANTE, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis,

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.

4.5 A Contratada apresentará, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão do CONTRATANTE, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.

4.6 O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às USI's efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS's.

5. DO ATRASO DOS PAGAMENTOS

5.1 O prazo para pagamento da Nota Fiscal/Fatura não deverá ser superior a 30 (trinta) dias, contados da data final do período de adimplemento de cada parcela, que ocorrerá com a entrega da Nota Fiscal no órgão ou entidade, após o recebimento definitivo do objeto.

5.2 Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento, sem necessidade de cobrança direta pelo CONTRATANTE, provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado: $I = (TX)$

$$I = (6/100) \quad I = 0,00016438$$

$$365 \quad TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%.$$

5.3 A CONTRATANTE poderá interromper o prazo do processamento do pagamento sem que represente qualquer ônus, quando a nota fiscal/fatura estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a contiver erros de preenchimento a cargo do CONTRATADO que comprometam a compreensão, inteligência e interpretação de toda a cobrança encaminhada.

5.4 Não havendo, porém, comprometimento, nos termos do item supracitado, de toda a nota fiscal/fatura encaminhada, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento do valor correspondente

	MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO	 IBAMA M M A
TERMO DE REFERÊNCIA		TR

à parcela incontroversa, permanecendo interrompido o prazo para a parte da cobrança que apresenta problemas, até que o CONTRATADO, em resposta, restabeleça as condições para o atesto.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Os serviços em desconformidade com o acordo de nível de serviço contratado, em consequência de fatores que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, não serão computados para os efeitos de glosa, sanção ou penalidade, ex: indisponibilidade do usuário para o atendimento, falta de equipamento para substituição, falha de hardware sem garantia ou sem peças para reposição, entre outros, conforme o item 28, DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS, do Termo de Referência.

6.2 Os valores de glosas estão limitados a 20% do valor total a ser faturado para o item de serviço correspondente, no mês de referência.



1. MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. Identificação da Ordem de Serviço

Nº da OS	DATA DE EMISSÃO	Nº DO CONTRATO	DATA DO CONTRATO
[XXX/200X]	[XX/XX/200X]	[XXX/200X]	[XX/XX/200X]

2. Identificação da Empresa CONTRATADA

Nome da Empresa:		
CNPJ:	Inscrição Estadual:	
Endereço:		
Cidade:	UF:	
CEP:	Telefone:	Fax:

3. Informações sobre os Serviços a serem Realizados

Item de Serviço	Quantidade	Valor Total
Serviços de Manutenção da Saúde Operacional		
VALOR TOTAL DA OS		R\$ _____

4. Local de Execução do Serviço

Identificação do Local de Execução: <Registrar o local onde o serviço será executado>
--

5. Gestor da Ordem de Serviço

Nome: <Informar o nome e a lotação do gestor da OS>
--

6. Solicitante

Unidade: <Informar o nome da Unidade no IBAMA que solicitou o serviço>



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Responsável pela solicitação: (Órgão, Secretaria, Coordenação):

<Informar o nome do responsável pela solicitação>

Autorização:

Brasília, ____ de _____ de 2016.

Assinatura e carimbo do Fiscal do Contrato

(*) Esta O.S. é apenas um modelo, podendo ser alterado a qualquer momento durante a execução do contrato.



APÊNDICE “H”

RECURSOS TECNOLÓGICOS E HUMANOS A SEREM EMPREGADOS DURANTE A EXECUÇÃO DO CONTRATO.

1. MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E SOLUÇÕES

1.1. Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução de Monitoração a ser fornecida pela CONTRATADA:

- Ser um software do tipo software livre e distribuído sob a licença GPL v2;
- Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas do produto;
- Ter disponível cursos oficiais do produto com opção de certificação ambos em território nacional;
- Ser capaz de monitorar IC's como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e storages;
- Suportar SNMP v1, v2, v3;
- Suportar a utilização de agentes de monitoramento;
- Ser uma solução escalável e distribuída;
- Ter interface web para administração e operação da solução;
- Permitir personalização da interface de administração e operação da solução;
- Coletar inventário de hardware automaticamente;
- Possibilitar que a solução seja auditada;
- Coletar dados e disponibilizá-los através de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;
- Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;
- Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;
- Utilizar painel de visualização (dashboard) panorâmica do ambiente, possibilitando inclusive a utilização de gráficos;



- Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;
- Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;
- Garantir a geração de gráficos sob demanda;
- Garantir a criação personalizada de gráficos;
- Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;
- Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;
- Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;
- Emitir relatório de disponibilidade de cada item;
- Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas Windows, Linux e Unix também através de agentes;
- Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em Wmware;
- Realizar descoberta de novos ativos/hosts para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;
- Enviar alertas via e-mail, SMS e Jabber;
- Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;
- Realizar ações através de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc;
- Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma Linux;
- Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma MySQL, PostgreSQL e Oracle;
- Realizar monitoramento de acesso a sites web;
- Simular o acesso a sites web e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;
- Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;
- Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;
- Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;
- Ser capaz de monitorar arquivos de log;
- Ser capaz de monitorar o Visualizador de Eventos do Windows;



- Integrar-se aos contadores de desempenho do Windows;
- Permitir a criação de novos IC's para serem monitorados;
- Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias;
- Permitir a customização de horário de monitoramento;
- Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seu nível de serviço acordado (SLA);
- Permitir a configuração de manutenção programada dos hosts;
- Permitir a construção de triggers (gatilhos) utilizando expressões regulares;
- Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um pacote de monitoração padrão ou personalizado;
- Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança estado de um IC;
- Permitir a criação de visões personalizadas dos IC's monitorados;
- Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente;
- Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução;
- Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário;
- Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes;
- Autenticar usuários via banco de dados próprio ou através da integração com Active Directory.

1.2. Solução para Gerenciamento dos Serviços (ITSM)

1.2.1. Seguem abaixo as características complementares que devem ser obrigatoriamente contempladas na Solução de Gestão (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA:

- Permitir que o catálogo de serviço possa ser implementado na Solução de Gestão (ITSM);
- Possibilitar a gestão de contratos para registrar as regras da prestação de serviços e permitir que os colaboradores tenham conhecimento sobre seus compromissos e responsabilidades, registradas em acordos entre as partes;



- Permitir o registro de todos os tipos de chamados, tais como Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas com riqueza de detalhes;
- Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;
- Permitir a classificação por áreas de atendimento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, Mudança e Problemas);
- Permitir calcular prioridade por meio dos indicadores de impacto e de urgência para os registros dos chamados (Incidente), conforme critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços da CONTRATANTE;
- Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas) de acordo com o Catálogo de Serviços da CONTRATANTE;
- Permitir o encerramento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), de forma a refletir o encerramento técnico.
- Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários ou integração com base de conhecimento externa, também fornecida pela CONTRATADA;
- Permitir a criação de uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);
- Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;
- Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;
- Permitir o registro e o controle dos acordos de nível de serviço estabelecidos entre a CONTRATANTE e CONTRATADA;
- Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes;
- Permitir controlar e gerenciar incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;
- Permitir a análise de dados de incidentes, para identificar tendências;
- Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um incidente;
- Permitir a consulta prévia à base de dados de erros conhecidos (BDEC), na tentativa da solução do incidente;



- Permitir o armazenamento do histórico de incidentes para fins de auditoria;
- Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes;
- Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes;
- Permitir que chamados de problemas, com sua causa raiz identificada, sejam registradas em uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);
- Permitir, a partir do registro de um problema, a criação de requisição de mudança (RDM);
- Permitir a associação dos registros de incidentes ao registro de problema causador da falha;
- Permitir o registro de problema, quando encerrado, encerrar automaticamente os incidentes associados;
- Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;
- Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de problemas;
- Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de serviço;
- Fornecer uma interface WEB para solicitação, pelo usuário, de requisições de serviço;
- Permitir o armazenamento do histórico de requisições de serviço para fins de auditoria;
- Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de requisições de serviço;
- Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança;
- Permitir a criação de registros de mudanças;
- Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, entre outros;
- Suportar o roteamento de RDM para as entidades autorizadoras apropriadas, para implementações futuras;



- Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança no auxílio de sua implementação;
- Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração (BDGC) para pesquisa, modificação e extração de informações relacionadas a chamados;
- Permitir a verificação das informações cadastradas dos IC's com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
- Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos itens de configuração (IC's) para fins de auditoria;
- Prover a integração das informações do CMDB com registro de chamados;
- Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;
- Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de itens de configuração;
- Permitir a produção de relatórios gerenciais dinâmicos, com a opção de drill-down nos dados apresentados, visando garantir a plena execução contratual com foco na eficiência e no cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço – ANS, e ainda, garantindo a aferição de previsões, identificação de processos e atividades fora de controle, tendências e surtos de demandas para as atividades dos processos ITIL detalhadas neste Termo.

1.3. Infraestrutura para Central de Serviços

1.3.1. Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar, até o fim da execução do Plano de Inserção, esses requisitos dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados;

1.3.2. As estações de trabalho instaladas na Central de Serviços deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento;

1.3.3. Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados entre CONTRATADA e CONTRATANTE para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e acesso remoto às estações de trabalho e servidores corporativos para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da CONTRATADA, utilizando recursos robustos de segurança para a interligação da Central de Serviços à rede corporativa da CONTRATANTE;



1.3.4. Deverá ser disponibilizado número telefônico, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

1.4. Sistema de Telefonia da Central de Serviços

1.4.1. A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

1.4.2. Software de telefone virtual que permita o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente. Custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção do referido software será de responsabilidade da CONTRATADA;

1.4.3. Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

1.4.4. Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao CONTRATANTE, bem como, criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso a Rede Telefônica Pública Comutação – RTPC, com sinalização de pulso ou tom;

1.4.5. Deverá permitir a supervisão dos serviços de atendimento online;

1.4.6. Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou compatíveis, por até 12 (doze) meses;

1.4.7. Recuperação de áudios gravados permitindo pesquisa por atendente/operador, data/horário, número de origem da ligação e etc;

1.4.8. Permitir acompanhar em tempo real os detalhes operacionais sobre o trânsito das ligações receptivas e ativas por grupo de atendentes/operadores;



- 1.4.9. Permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;
- 1.4.10. Possuir facilidade “cut-thru”, para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF;
- 1.4.11. Possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- 1.4.12. Possuir painel de informações que permita às áreas de supervisão e gestão enviarem informações a toda equipe ou a operadores específicos;
- 1.4.13. Permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível – URA, por meio de dispositivo eletrônico programado para os coordenadores/gerentes;
- 1.4.14. Permitir a transferência para atendimento presencial, quando a URA estiver sendo usada;
- 1.4.15. Permitir a funcionalidade de DAC (Distribuição Automática de Chamadas), provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permitindo que uma ligação seja escutada por um coordenador em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados.

2. Transferência de Conhecimento

- 2.1. Atender as necessidades para aplicação de palestras, capacitação assistida com interação direta entre instrutor e treinando, hands-on, grupo de trabalho, capacitação presencial, programas oficiais e customizados e workshops da CONTRATANTE, nas modalidades presencial e remota.
- 2.2. A CONTRATADA fica obrigada a comprovar que atende ou tem condições de atender aos requisitos, quando da solicitação da CONTRATANTE, dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados.
- 2.3. Os programas de capacitação, preferencialmente ministrados remotamente, com interação direta entre instrutor e treinando, que, por adequação de aprendizado, necessitem de participação presencial, deverão ser realizados em Brasília – DF, nas



instalações da CONTRATADA e obrigatoriamente, deverão fornecer certificado de conclusão de curso para cada participante.

2.4. Programas oficiais deverão ser ministrados por instituição certificada ou subcontratada, e oferecer certificação validada pelo fabricante, para cada participante.

2.5. Transferência de Conhecimento Presencial

2.5.1. Realizado nas instalações da CONTRATADA, a transferência de conhecimento presencial, deverá oferecer ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado.

2.5.2. Estações de trabalho interligadas em rede local, com acesso rápido à Internet, sem custo extra para a CONTRATANTE.

2.6. Transferência de Conhecimento Remota/Híbrida

2.6.1. Entende-se por capacitação remota / híbrida aquela que combina a modalidade presencial e remota, no mesmo ato de capacitação, ou seja, todos os participantes do treinamento, independentemente de sua localização, têm a mesma orientação e acompanhamento simultaneamente.

2.6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os elementos tecnológicos para provimento de acesso à infraestrutura virtual, adotando procedimentos de segurança da informação e de configurações onde os participantes e instrutores podem estar fisicamente em qualquer localidade, inclusive em salas de aulas da CONTRATADA.

2.6.3. Capacidade para realizar a capacitação remota / híbrida de forma simultânea em tempo real, e controle do acesso ao ambiente de laboratório exclusivo para seus participantes, nos seguintes cenários:

- a) Instrutor remoto ou presencial e participantes remotos e/ou presenciais, conforme necessidade;
- b) Instrutor em qualquer localização geográfica;
- c) Interação e compartilhamento de informações, em tempo real, entre participantes e instrutor;
- d) Suporte técnico e apoio aos participantes durante os laboratórios através de acesso remoto as máquinas;
- e) Disponibilidade total dos requisitos para a capacitação, incluindo mas não se limitando, ao acesso a laboratório técnicos para os participantes;



- f) Disponibilização de ambiente técnico independente do horário da aula, enquanto perdurar o programa de capacitação;
- g) Programas de capacitação sem a necessidade de laboratório com acesso por dispositivos móveis (tablet's, smartphones e notebooks);
- h) Conexão de dados rápida e redundante para acesso às instalações físicas e ou virtuais;
- i) Equipamentos para projeção, servidores de laboratório e estações de trabalho exclusivas por participante, com capacidade para realizar toda a dinâmica das apresentações, laboratórios técnicos e exercícios pertinentes à transferência de conhecimento; e
- j) Soluções para disponibilização das funcionalidades de acesso remoto e teleconferências, incluindo características de áudio e vídeo para acesso em tempo real e simultâneo de todos os participantes.

2.6.4.A CONTRATANTE entende como obrigatório o atendimento a todo e qualquer requisito para transferência de conhecimento nas modalidades remota/híbrida e deverão atender minimamente as seguintes funcionalidades técnicas para soluções:

2.6.5.Suportar treinamentos técnicos remotos / online para até 20 (vinte) pessoas, por turno, de forma simultânea em tempo real;

2.6.6.Suportar treinamentos não-técnicos remotos / online para até 50 (cinquenta) pessoas, por turno, de forma simultânea em tempo real;

2.6.7.Compatibilizar as várias configurações para execução da transferência de conhecimento de forma híbrida, onde o palestrante / instrutor possa executá-la de forma remota ou presencial e os participantes / alunos possam estar presentes de forma remota e/ou presencial;

2.6.8.Toda a solução deverá atender a capacidade do palestrante / instrutor em ministrar treinamentos de qualquer localidade que possua conectividade à rede corporativa ou internet, considerando minimamente os recursos – estação de trabalho/notebook e recursos de áudio e vídeo (câmera), caso necessário;

2.6.9.Capacidade para interação, em tempo real, entre alunos e instrutor em todos os cenários já descritos;



- 2.6.10. Capacidade do instrutor para dar suporte e apoio técnico ao aluno durante as dinâmicas e laboratórios através de acesso remoto as máquinas dos alunos;
- 2.6.11. Disponibilizar os recursos tecnológicos e controlar o acesso do ambiente de laboratório para seu respectivo participante / aluno;
- 2.6.12. Disponibilizar solução e recursos tecnológicos garantindo a interação áudio/visual entre palestrante/instrutor e participante/aluno;
- 2.6.13. Disponibilizar solução e recursos tecnológicos garantindo o compartilhamento informações eletrônicos entre palestrante/instrutor e participante/aluno dos respectivos ambientes;
- 2.6.14. Capacidade para disponibilizar infraestrutura de laboratório para realizar palestras / treinamentos online em até 24 horas corridas;
- 2.6.15. Garantir o acesso para palestras / treinamentos online nos quais não se façam necessário o uso de recursos tecnológicos para dinâmicas e laboratórios técnicos, através de dispositivos móveis (tablets, smartphones e notebooks).

3. Aspectos Gerais

- 3.1. Complementarmente às obrigações da CONTRATADA, no que tange a prestação de serviços já descritos nas seções anteriores, será ainda responsabilidade da CONTRATADA:
 - 3.1.1. Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;
 - 3.1.2. Garantir que todas as Equipes envolvidas possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por Gestores Técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;
 - 3.1.3. A CONTRATADA deverá atender todas as demandas associadas aos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional;
- 3.2. Garantir que o Gestor Técnico execute as seguintes atividades:
 - 3.2.1. Coordenar as atividades de sua Equipe;
 - 3.2.2. Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio da CONTRATANTE;



- 3.2.3. Participar ativamente do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) e Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME);
- 3.2.4. Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços à CONTRATANTE;
- 3.2.5. Garantir a integração entre as Equipes de Suporte;
- 3.2.6. Ser a interface de comunicação entre a Equipe Técnica da CONTRATANTE e as Equipes Técnicas da CONTRATADA;
- 3.2.7. Estar atento ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) pela CONTRATADA;
- 3.2.8. Garantir que todas as demandas sejam tratadas através de processo exclusivo e específico, conforme descrito na seção "Processos de Gerenciamento de Serviços";
- 3.2.9. Garantir que as equipes técnicas estejam permanentemente capacitadas nas tecnologias adotadas pela CONTRATANTE, para que estas estejam aptas a identificar e resolver rapidamente um incidente ou problema.
- 3.2.10. Garantir que todas as equipes estejam cientes dos impactos associados à imagem e aos serviços prestados pela CONTRATANTE, quando estiverem trabalhando na solução de um incidente ou problema.
- 3.2.11. Coletar dados através de Solução de Monitoramento e gerar a partir destas informações os relatórios de disponibilidade dos Itens de Configuração (IC's) relevantes relacionados aos serviços.
- 3.2.12. Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes e Gerencia da Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- 3.3. Informar a CONTRATANTE sobre a necessidade de quaisquer insumos necessários para:
- Registro e documentação de incidentes na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);
 - Resolução de incidentes e incidentes recorrentes;
 - Resolução de problemas e busca da causa raiz ou soluções de contorno.
- 3.4. Informar a CONTRATANTE, sempre que uma solução de contorno ou definitiva de um Incidente esteja dependente do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: serviços de



fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica.

- 3.5. Exclusivamente nestes casos, será interrompido o cômputo do ANS associado aos serviços até que a CONTRATANTE forneça o insumo necessário para dar continuidade ao processo de solução do Incidente.



APÊNDICE "I"

Modelo para entrega de mudanças evoluivas/melhorias contínuas e transferência de conhecimento

1. Serviços de Melhoria Contínua

1.1. Nesta categoria de serviços são considerados aqueles voltados à:

- Estudo, proposta e implementação de melhoria nos processos de serviços;
- Implementações de novas soluções de mercado buscando a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TI;
- Atualizações tecnológicas visando a adequação das soluções em produção
- Atender necessidades de negócio e apoio à governança de TI através de prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle, de novos serviços e tecnologias, de sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte à decisão da CONTRATANTE e outras correlatas.
 - Os processos de melhoria em governança de TI terão necessária e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pela CONTRATANTE e CONTRATADA.
 - Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA para os processos de apoio a governança de TI serão estabelecidos caso a caso quando da abertura de OS.

2. Da Metodologia Adotada

2.1. Para atender às necessidades de evolução e melhoria contínua, a presente contratação adotou modelo de mensuração e controle das demandas estruturado pela metodologia de gerenciamento de projetos desenvolvida e orientada pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), e gerido pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG).

2.2. A metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP-SISP) é uma publicação genuinamente brasileira, elaborada com o objetivo de ser um instrumento de auxílio



para os gestores públicos planejarem sua administração dos recursos de Tecnologia da Informação (TI).

- 2.3. Com esta publicação, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), enquanto órgão central do SISP, espera ajudar os administradores públicos a realizarem seus projetos. O nível de aderência e utilização da metodologia nos órgãos dependerá de fatores, como: realidade, cultura e maturidade em gerenciamento de projetos, sua estrutura organizacional, tamanho dos projetos, dentre outros fatores.
- 2.4. Caracterizada pela utilização de um conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos, a MGP-SISP permite aos órgãos CONTRATANTES balizarem sua forma de gerenciamento através da utilização de métodos e etapas a serem seguidas, visando a produção de serviços através da consecução dos processos de gerenciamento de projetos. Por consequência, objetivam ampliar a capacidade de melhorar a governança, o que reflete em aumento da eficácia dos resultados, eficiência dos processos e da produtividade, com menor dependência do domínio e armazenamento de conhecimento em poder das pessoas, aumentando a retenção e o controle da estrutura da organização pública.
- 2.5. Com base nestes direcionamentos e considerando as orientações contidas na MGP-SISP – em sua versão 1.0, a CONTRATANTE optou pela utilização do método de mensuração de projetos estruturado no item 13 – Planilha de Mensuração de Projetos da referida metodologia, que expressamente ressalva a necessidade de adequação e ajustes, orientando a definição de artefatos a serem entregues em acordo com a realidade e o nível de maturidade de cada organização.
- 2.6. Os indicadores obtidos com a orientação da planilha sugerida pela MGP-SISP para aferição do tamanho e graduação da demanda de serviço, passam a ser determinantes para o dimensionamento do esforço de execução e para o gerenciamento dos serviços de melhoria. Desta forma, a adoção de uma planilha construída e indicada pela CONTRATANTE terá caráter mandatório para a execução contratual, até mesmo pelo adensamento conceitual que lhe foi agregado pela característica de mensuração por pacotes mínimos de serviços, que nortearão o dimensionamento de cada processo e/ou projeto de melhoria.
- 2.7. Entende-se como pacote mínimo de serviços (PS), a unidade mínima e indivisível do esforço de execução necessário às entregas esperadas, nele considerados todos e



quaisquer esforços necessários, equivalentes até 01 (um) ciclo diário legal de trabalho, dedicação, de competências e de produtividade de 01 (um) profissional.

3. Do Processo de Mensuração de Demandas

- 3.1. Os serviços de melhoria se caracterizam pela grande variação de complexidade e do tempo para sua execução, razão pela qual, serão demandados à CONTRATADA por meio de Ordens de Serviços – OS's, específicas por cada demanda de melhoria, atendido o fluxo apresentado neste Termo de Referência.
- 3.2. Para o correto dimensionamento das demandas será utilizada a planilha de mensuração devendo, após requerimento aprovado pela CONTRATANTE, ser preenchida e submetida pela CONTRATADA para aprovação.
- 3.3. Os gestores técnicos da CONTRATANTE e da CONTRATADA, em conjunto, são os responsáveis pela especificação e preenchimento dos requisitos e critérios para o atendimento de cada demanda, e conseqüentemente, pela definição dos artefatos esperados.
- 3.4. A partir da mensuração realizada com as informações até então conhecidas, as demandas serão classificadas como: “pequena”, “média” ou “grande”, quando comparadas às tabelas referenciais abaixo indicadas. Ressalta-se que a mensuração deverá computar todas as informações e requisitos das demais unidades organizacionais que estejam direta ou indiretamente envolvidas no projeto.
- 3.5. Os requisitos e critérios de classificação das demandas e os artefatos esperados serão, obrigatoriamente, especificados e revisados periodicamente, sempre que houver variação no nível de maturidade e realidade operacional da CONTRATANTE, no tempo em que ela se encontra.

4. Do Dimensionamento do Esforço de Execução

- 4.1. Para qualificação do tipo de demanda será atribuída ponderação/peso aos “fatores de avaliação” eleitos pela CONTRATANTE, tecnicamente tratados na MGP-SISP como “critérios de avaliação”, a saber: a) complexidade – composta pelos subfatores: “tecnologia principal”, “relevância” e “riscos”; b) pacote mínimo de serviços; c) tempo máximo para execução; d) equipe envolvida; e) participação de recursos externos; e f) interligação entre os projetos.



4.2. Complexidade – a “complexidade” da demanda será obtida a partir da aplicação da tabela abaixo, que resulta na média simples atribuída aos subfatores “tecnologia principal” (ptp), “relevância” (pRE) e “risco” (pri):

Média dos critérios de complexidade	Peso
Média até 1,4 pontos	1
Média de 1,5 até 2,4 pontos	2
Média acima de 2,4 pontos	3

Onde a média é obtida pelo seguinte cálculo:

$$Complexidade = \frac{pTP + pRE + pRI}{3}$$

E a ponderação dos subfatores será obtida da seguinte forma:

a) Tecnologia Principal (*pTP*) – Representa a quantidade de Itens de Configuração principais (ICp’s), alvo(s) da Mudança Evolutiva. O subfator será ponderado em função da quantidade de itens de configuração principais, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de ICp’s da Mudança Evolutiva	Peso (<i>pTP</i>)
Um Item de Configuração Principal	1
Dois Itens de Configuração Principais	2
Acima de dois Itens de Configuração Principais	3

4.3. Relevância (pRE) – Representa a importância, o impacto, a repercussão operacional dos Itens de Configuração principais (ICp’s) alvo(s) da Mudança Evolutiva, para a disponibilidade da infraestrutura de TI e os serviços a ela diretamente relacionados. O subfator será ponderado conforme tabela abaixo, que considera a mesma base de “relevância” utilizada para o cálculo de UMR’s do Serviço de Manutenção da Saúde Operacional – SMSO:

Média das Relevâncias dos ICp’s	Peso (<i>pRE</i>)
---------------------------------	---------------------



Média dos ICp's até 3 pontos	1
Média dos ICp's de 3,1 até 4	2
Média dos ICp's acima de 4	3

Onde a quantidade de pontos é obtida pelo seguinte cálculo:

$$\text{Média das Relevâncias dos ICp's} = \frac{ICpx + ICpx1 + ICpx2 \dots}{qtde \text{ de ICp's em questão}}$$

Tabela de Relevância utilizada para o cálculo de USI's do Serviço de Manutenção da Saúde Operacional – SMSO

Item de Configuração	Valor da Relevância	Projeto 1	Projeto 2	Projeto 3
Usuários (quantitativo total)	2			
Caixas postais de correio eletrônico	2			
Domínios (LDAP)	5	X		
Grupos de usuários	3			
Redes locais geograficamente distintas	5			
Servidores físicos	5			
Servidores virtuais	5			
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	2			
Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	2			
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	2			
Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	5		X	
Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	3			
Switches com velocidade superior a 1 Gbps	4			
VLANs ativas	2			



Item de Configuração	Valor da Relevância	Projeto 1	Projeto 2	Projeto 3
Roteadores	3			
Links com a Internet	2			
Links WAN (privativos)	3			
Hardwares de Segurança da Informação (appliance do tipo firewall)	4			
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	3			
Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	2			
Gerenciador de banco de dados	3			
Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	3			
Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	3			
Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	4	X		
Servidor de virtualização	5			
Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	3			
Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	3			X
Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	2			
Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	2			
Sistema centralizado de gerenciamento de processos	2			
Sistema centralizado de controle de código malicioso	3			
Sistemas aplicativos	2			
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	2			
Quantidade de IC's	33,0	2,00	1,00	1,00



Item de Configuração	Valor da Relevância	Projeto 1	Projeto 2	Projeto 3
Valor médio de Relevância por IC	3,1	4,50	5,00	3,00

4.4. Riscos (pri) – Representa o componente da complexidade relacionado a quantidade de riscos pontuais em função das etapas do processo de melhoria/projeto ou globais, que são atribuíveis ao processo de melhoria/projeto como um todo, identificados quando do detalhamento da Requisição de Mudança – RDM. O subfator será ponderado pelo seu peso de 1 a 3, obtido pela contagem dos riscos iniciais principais, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de Riscos Identificados	Peso (PRI)
Até 3 riscos identificados	1
De 4 a 7 riscos identificados	2
Acima de 7 riscos identificados	3

4.5. Na planilha abaixo será exemplificado os cálculos para o estabelecimento do “fator de ponderação” complexidade, após as corretas análises e quantificação dos ICp’s envolvidos nas implementações:

Planilha Exemplificativa para o Cálculo de Complexidades					
Descritivo Macro da Demanda	Critérios de Complexidade				Peso Atribuído
	Critérios de Avaliação	Descritivo do(s) serviço(s) / ICp’s	Valores Considerado	Memória de Cálculo	
Projeto para Atualização de Plataforma de MS Exchange	Tecnologia Principal (pTP)	Domínios (LDAP)	Qtde. de Itens de Configuração Principais = 2	Para definição deste valor foram considerados 02 (dois) Itens de Configuração Principal (ICp’s)	2
		Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)			
	Relevância (pRE)	Domínios (LDAP)	Valor de Relevância deste ICp = 5	Para definição deste valor foi considerado o peso referente ao resultado da média ponderada dos valores de relevância	3
		Servidor de correio eletrônico (MS Exchange,	Valor de Relevância deste ICp = 4		



		Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)			
Riscos (pRI)	Risco 1 – Entrega de equipamentos adquiridos fora da data para implantação da solução	Risco 2 – Coexistência entre ambientes por tempo indefinido	Quantidade de Riscos Identificados = 4	Para definição deste valor foram considerados o quantitativo de 04 (quatro) riscos identificados inicialmente para o projeto	2
	Risco 3 -				
	Risco 4 -				
Média resultante dos critérios de complexidade:					2,3333
Peso atribuído à complexidade resultante:					2

5. Pacote Mínimo de Serviços – é o dimensionamento obtido pela quantidade de pacotes de serviços estimados para a consecução do processo de melhoria / projeto. O gerenciamento direto e imediato do processo de melhoria/projeto não será computado como esforço para o dimensionamento do Pacote Mínimo de Serviço. O fator será ponderado com pesos de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de pacotes de serviço	Peso
Até 42 pacotes de serviço	1
De 43 a 112 pacotes de serviço	2
Acima de 112 pacotes de serviço	3

- 5.1. Tempo Máximo para Execução – É a diferença, em dias úteis, entre a data de início e a data projetada para o término do projeto, considerando o calendário do projeto. O fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de dias da duração	Peso
Até 30 dias úteis	1
De 31 a 180 dias úteis	2
Acima de 180 dias úteis	3



5.2. Equipe Envolvida – Este critério avalia o projeto pela quantidade de pessoas necessárias ou imprescindíveis ao projeto por exercerem funções independentes, em parte, ou no todo, e como tal serão considerados como “membros” da equipe de projeto. Este fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de pessoas na equipe do projeto	Peso
De 1 a 2 pessoas	1
De 3 a 6 pessoas	2
Acima de 6 pessoas	3

5.3. Participação de recurso externo – Atribui peso pela participação compulsória ou facultativa de outros fornecedores, fabricantes, entidades e organizações externas ao órgão do projeto, expressado pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Participação de Recurso Externo	Peso
Não	1
Sim	3

5.4. Interligação entre os projetos – Atribui peso a relação que o projeto possua com outros projetos da CONTRATANTE, expressado pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de projetos interligados	Peso
Não possui integração com outros projetos	1
Possui integração com um projeto	2
Possui integração com mais de um projeto	3

6. Do Dimensionamento do Tamanho dos Projetos (MGP-SISP)

6.1. O MGP-SISP estabelece a necessidade de atribuir uma ponderação para se obter o “tamanho” do projeto, tendo como premissa que nela estão contidos os esforços de gerenciamento. No caso presente o IBAMA também incluiu o esforço de execução fora



da janela de manutenção programada, entre outros necessários a execução e consequentemente a elaboração de todos os artefatos a serem entregues.

- 6.2. Assim, o “tamanho” de cada processo de melhoria será obtido após a construção da planilha de mensuração, obtida pelos resultados da atribuição dos “fatores de avaliação” eleitos pela CONTRATANTE, tecnicamente tratados na MGP-SISP como “critérios de avaliação”.
- 6.3. Os processos de melhoria, sempre iniciados pela Requisição de Mudança - RDM, são classificados, conforme orientação do SISP, como “pequeno”, “médio” e “grande”, na mesma proporção da mensuração dos esforços de execução necessários à consecução do processo de melhoria e em conformidade com os resultados, em pontos, do dimensionamento da execução, conforme exposto no item anterior.
- 6.4. O tamanho dos processos de melhoria/projetos, faixas de graduação do MGP-SISP e pesos estão definidos conforme tabela abaixo:

Tamanho do Projeto	Faixas de pontuação	Peso (pTG)
Pequeno	Até 1,4 pontos	1,1
Médio	De 1,5 até 2,4	1,2
Grande	Acima de 2,4 pontos	1,3

7. Do Modelo de Entrega para Melhoria Contínua

- 7.1. Considerando a orientação do MGP/SISP, a CONTRATANTE adotará o padrão de entrega de artefatos conforme planilha abaixo, customizada para o atual nível de maturidade tecnológica do órgão, respeitando todos os ciclos de entrega para a implementação de tecnologias e das necessidades demandadas.
- 7.2. Seguindo essas orientações e a premissa na utilização de modelo único sob etapas, entregáveis e resultados esperados, a tabela abaixo de “Modelo de Entrega para Melhoria Contínua ou Mudanças Evolutivas” deverá ser a orientadora para todos os produtos demandados:

MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA OU MUDANÇAS EVOLUTIVAS					
Grupo de processo	Informação	Artefato	Tamanho do Projeto		
			Pequeno	Médio	Grande
Gestão de Demanda	Tamanho do projeto	Planilha de Mensuração de Projetos	Preencher	Preencher	Preencher



	Estimativas iniciais de custo, tempo, risco e planejamento.	Especificação do Trabalho do Projeto	Preencher	Preencher	Preencher
1. Iniciação	Descrição da justificativa para o projeto, seus objetivos e o cenário pretendido após a implantação do projeto.	MGP-SISP - Termo de Abertura do Projeto	----	Preencher	Preencher
	Definição da declaração do escopo (produtos ou serviços) e requisitos de alto nível.		----	Preencher	Preencher
	Definição dos produtos que não fazem parte do projeto (não escopo).		----	Preencher	Preencher
	Estimativa do prazo para o término do projeto.		----	Preencher	Preencher
	Identificação das principais premissas e restrições.		----	Preencher	Preencher
	Identificação dos riscos de alto nível.		----	----	Preencher
	Definição da equipe básica e infraestrutura para execução do projeto.		----	----	Preencher
	Identificação das pessoas e entidades envolvidas no projeto.		----	----	Preencher
	Identificação da infraestrutura necessária para o atingimento dos objetivos do projeto.		----	----	Preencher
	2. Planejamento		Definição do escopo.	MGP-SISP - Plano de Gerenciament o do Projeto	Preencher
Elaboração da Estrutura Analítica do Projeto (EAP).		Preencher	Preencher		Preencher
Descrição da entrega do escopo no dicionário da EAP.		----	----		Preencher



	Definição dos marcos do projeto.		----	Preencher	Preencher
	Definição da forma de aferição da qualidade.		----	Preencher	Preencher
	Identificação dos membros da equipe.		Preencher	Preencher	Preencher
	Definição dos papéis, responsabilidades, competências e relações hierárquicas da equipe do projeto.		Preencher	Preencher	Preencher
	Definição do processo de comunicação.		----	Preencher	Preencher
	Definição das necessidades de informação das partes interessadas que serão utilizadas no decorrer do projeto, especificando o evento, objetivo, origem e destino das informações, canal de comunicação e frequência de distribuição.		----	----	Preencher
	Definição dos produtos e serviços que serão adquiridos pelo projeto.		Preencher	Preencher	Preencher
	Documentação das datas planejadas de início e término das atividades necessárias para realizar o projeto.	Cronograma	Preencher	Preencher	Preencher
	Sequência das atividades com suas respectivas durações e recursos humanos necessários.		----	Preencher	Preencher
	Visão geral do plano de arquitetura.	Plano de Arquitetura Técnica	Preencher	Preencher	Preencher
	Requerimentos e resultados esperados		Preencher	Preencher	Preencher
	Decisões de configurações e		Preencher	Preencher	Preencher



	arquitetura definidas no projeto.				
	Desenho da solução contendo diagramas e configurações da arquitetura proposta		----	Preencher	Preencher
	Identificação e análise dos riscos conforme a probabilidade de ocorrência e o grau de impacto que podem trazer para o projeto.		----	Preencher	Preencher
	Definição das ações para tratamento dos riscos, de modo a evitar, transferir ou mitigar os efeitos dos riscos negativos e explorar, compartilhar ou melhorar os efeitos dos riscos positivos.	MGP-SISP - Planilha de Riscos		----	Preencher
	Definição dos responsáveis pelas repostas aos riscos.		----	----	Preencher
3. Execução	Identificação dos participantes.		Preencher	Preencher	Preencher
	Pauta e relato da reunião.	MGP-SISP - Ata de Reunião	Preencher	Preencher	Preencher
	Deliberações acordadas em reunião.		Preencher	Preencher	Preencher
	Registro das lições aprendidas durante o projeto.	MGP-SISP - Planilha de Lições Aprendidas.	----	Preencher	Preencher
4. Monitoramento e controle	Informações sobre o status do projeto.		Preencher	Preencher	Preencher
	Evolução dos marcos do projeto	MGP-SISP - Relatório de Acompanhamento do Projeto	Preencher	Preencher	Preencher
	Ocorrências relevantes no período.		Preencher	Preencher	Preencher
	Identificação do responsável pelo recebimento e entrega do projeto/serviço.	MGP-SISP - Termo de Recebimento de Produto-Serviço	Preencher	Preencher	Preencher



	Identificação do tipo de recebimento.		Preencher	Preencher	Preencher
	Relação dos produtos/serviços entregues.		Preencher	Preencher	Preencher
	Descrição da mudança no projeto.	MGP-SISP - Formulário de Solicitação de Mudanças	----	Preencher	Preencher
	Parecer técnico da avaliação da mudança.		----	Preencher	Preencher
	Informações dos impactos previstos no projeto.		----	Preencher	Preencher
	Aprovação ou rejeição da solução para as mudanças.		----	Preencher	Preencher
	Registro unificado das solicitações de mudanças.	MGP-SISP - Planilha de Controle de Solicitação de Mudanças	----	----	Preencher
5. Encerramento	Identificação dos responsáveis pelo encerramento do projeto.	MGP-SISP - Termo de Encerramento de Projeto	Preencher	Preencher	Preencher
Justificativa do encerramento ou não encerramento do projeto.	Preencher		Preencher	Preencher	
Verificação dos serviços ou produtos recebidos definitivamente no projeto.	Preencher		Preencher	Preencher	

7.3. Cabe observar que toda a documentação decorrente da tabela acima, bem como, as ordens de serviços, notas técnicas constituem e compõem também o processo de transferência de conhecimento, tratado mais adiante. Além disso, essa documentação poderá sofrer otimização ou variar, conforme a evolução da metodologia.

8. Da Cotação Média de Preços

8.1. Dada a adoção da metodologia de mensuração dos esforços utilizados em processos de melhorias utilizando os critérios e graduação estabelecidos pelo MGP-SISP, e considerando que o modelo ainda não é adotado como padrão nos órgãos da



administração pública federal, não foi possível o balizamento de preços com contratos já firmados por órgãos governamentais.

8.2. Tal como estabelecido para outros serviços que compõem essa contratação e visando harmonizar critérios compatíveis com os utilizados pela metodologia MGP-SISP, para garantia de exequibilidade contratual, a equalização das estimativas de USI's a serem contratadas, tomando por base os preços praticados pelo mercado, a CONTRATANTE efetuou pesquisa junto às empresas que tradicionalmente prestam serviços similares, apurou o valor médio convertido em Unidades de Serviços – USI's praticado para este serviço, a partir do qual quantificou suas expectativas de consumo em USI's

9. Estabelecimento dos Quantitativos de USI's para Mudanças Evolutivas

9.1. Buscando uma equalização justa para execução contratual, considerando o valor médio de mercado, praticado para a USI, a CONTRATANTE estabelece como sendo a representação para 01 (um) Pacote Mínimo de Serviço o quantitativo de 53,84 USI's, a ser praticado durante a execução contratual para quantificação dos esforços inerentes aos Serviços de Melhoria, considerando o seguinte cálculo:

$$\text{Quantitativo Total de USI's (qTUSI)} = \text{Nr. Total de PS} \times \text{vUPS}$$

9.2. A partir dessa visão, na qual resta estabelecido o quantitativo total de USI's (qTUSI) para consecução da demanda e considerando os resultados obtidos pela planilha de mensuração de projetos, dar-se-á o cálculo para apuração, efetiva e global, do valor total da demanda direcionada a CONTRATADA para execução dos serviços de melhoria ora contratados.

$$\text{Total de USI's para atendimento à demanda (tUSd)} = \text{qTUSI} \times \text{pTG}$$

9.3. Onde foi estabelecido a multiplicação do quantitativo referente ao valor total de USI's para a demanda (qTUS) x o peso relativo ao tamanho e graduação (pTG) estabelecido para o referido projeto.

10. DA transferência de conhecimento

10.1. O termo “transferência de conhecimento” refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços de melhoria continua ou Mudanças Evolutivas, ou mesmo, do repasse do contrato, repassará exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da CONTRATANTE, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os



problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com “atualização tecnológica” que é aplicável a equipe da CONTRATADA;

- 10.2. Conforme orienta a MGPSISP, as organizações realizam diversos trabalhos para atingir seus objetivos, onde eles podem ser categorizados como projeto ou operações. Os projetos exigem um gerenciamento de projetos, enquanto que as operações exigem gerenciamento de processos de negócios. Projeto e operação diferem principalmente pelo fato de que o primeiro é temporário, enquanto a operação é contínua e produz produtos, serviços ou resultados repetitivos.
- 10.3. Dependendo da natureza dos projetos, as entregas são mantidas e disponibilizadas através de operações, assim, deve-se analisar o impacto da internalização dos produtos, serviços ou resultados entregues pelo projeto nas atividades do dia a dia.
- 10.4. Conforme orienta a MGPSISP, item 10.2, devemos observar a capacitação dos recursos humanos para manter e melhorar os serviços e produtos que foram objeto das mudanças evolutivas ou da melhoria realizada.
- 10.5. Desta forma, a CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo a CONTRATANTE demandar o repasse;
- 10.6. É importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pelo IBAMA com essa preocupação:

*“o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4/2010”
(Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2).*



- 10.7. Estes são os fundamentos que requerem da presente contratação condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados;
- 10.8. Considerando que atualmente as soluções para a conectividade e interação “real time” remotas são de domínio público (Lync Server, Amazon, Skype, Google Talk etc.) o mercado dispõe de uma série de ferramentas, sob as quais detém amplo domínio tecnológico, que possibilitam, temos que a competitividade está assegurada pela própria multiplicidade e diversidade destas ferramentas.
- 10.9. A transferência de conhecimento deverá ser efetuada através de palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre instrutor e treinando, hand’son, grupos de trabalho, workshops, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas aqui descritas. A CONTRATADA fica obrigada a atender a esses requisitos a partir do início da execução contratual.
Expectativa
- 10.10. A transferência de conhecimento deverá considerar que:
- 10.10.1. Será utilizada quando houver, por parte da CONTRATADA e previamente autorizados pela CONTRATANTE, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pela CONTRATANTE;
- 10.10.2. Serão utilizados programas de capacitação customizados quando houver necessidade específica ou subsídio às decisões dos servidores públicos do órgão em projetos, métodos e processos específicos, scripts ou outros artefatos produzidos/utilizados na execução contratual;
- 10.10.3. Os programas oficiais em tecnologia dos fabricantes das plataformas de softwares dominantes, poderão ser ministrados pela CONTRATADA em turmas abertas, e deverão ser obrigatoriamente realizados por profissionais certificados e que tenham atuado diretamente ou detenham o conhecimento sobre os fluxos e processos práticos ocorridas na execução dos serviços;



- 10.10.4. Neste caso, a licitante vencedora será remunerada nos programas de transferência de conhecimento na proporção de 10,16 USI's/hora de capacitação por profissional a ser capacitado.
- 10.10.5. Os quantitativos acima resultam de pesquisa de mercado, constante do processo administrativo, realizada especificamente para esse fim, no curso do planejamento da contratação.
- 10.11. Não estará incluso na transferência de conhecimento os programas relacionados à capacitação de equipamentos de hardware;
- 10.12. Outros programas poderão ser ajustados entre as partes;
- 10.13. No caso da indisponibilidade de treinamentos oficiais de fabricantes, poderá ser negociado entre as partes, outros meios que garantam o aprendizado e a capacitação da equipe da CONTRATADA, como por exemplo, contratação de treinamentos não oficiais;
- 10.14. O detalhamento dos Requisitos complementares para Transferência de Conhecimento as especificações encontram-se no em apêndice específico desta contratação.



APÊNDICE “J”

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º	
PROCESSO LICITATÓRIO	
OBJETO	
CONTRATO N.º	

O **IBAMA**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº _____, doravante denominado **CONTRATANTE** e a **Empresa** _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo **Sr** _____, (cargo) _____, (nacionalidade) - _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato N.º ____/____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **<objeto do contrato>**, mediante condições estabelecidas pelo **IBAMA**;

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



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

O **IBAMA** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** do **IBAMA**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pelo **IBAMA**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pelo **IBAMA**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo **IBAMA**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** do **IBAMA**.



Parágrafo Quarto: O **IBAMA**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das **PARTES**;
- II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;
- III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as **PARTES** cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso do **IBAMA**.



I. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** do **IBAMA**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** do **IBAMA**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **IBAMA**.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

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

I. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual do **IBAMA**.

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

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



CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

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

I. A **CONTRATADA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo **IBAMA** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do **IBAMA**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO**



DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo **IBAMA**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

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

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

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

CLÁUSULA NONA - DO FORO



Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, ___ de _____ de _____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo

CPF nº

Gestor do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>



APÊNDICE "K"

TERMO DE CIÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º			
PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
CONTRATO N.º		CONTRATADA	

Pelo presente instrumento, eu _____, CPF nº _____, RG nº _____, expedida em _____, órgão expedidor ____/____, prestador de serviço, ocupando o cargo de _____ na empresa _____, que firmou Contrato com o **IBAMA, DECLARO**, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do Ibama, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação, Informática e Comunicações do Ibama, Portaria nº 9 de 05 de Junho de 2012, estar ciente e **CONCORDO** com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

- I. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ibama;
- II. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ibama;
- III. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ibama sem



autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;

IV. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;

V. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ibama;

VI. responder, perante o Ibama, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Nome do Funcionário

Cargo

CPF nº

Ciente:

Cidade-UF, ____ de _____ de ____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo

CPF nº



APÊNDICE “L”

FORMAÇÃO DA USI

INTRODUÇÃO

Na contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), em atendimento às orientações constantes da Instrução Normativa Nº 04 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (IN04/2010 da SLTI) e às recomendações dos órgãos de controle, as entidades e órgãos governamentais a Administração Pública Federal (APF) vêm adotando a métrica de resultados (serviços entregues), em detrimento da alocação de postos de trabalho ou contratação de homem/hora.

Objetivando o atendimento às orientações e recomendações acima citadas, bem como buscando a otimização e a racionalização da contratação dos serviços de TI, o IBAMA idealizou uma metodologia de medição que estabelece uma unidade de medida de serviços de TI única, aplicável a todos os serviços a serem contratados, com a inovação na forma de metrificar os serviços entregues no atendimento aos usuários e na sustentação da infraestrutura de TI, que passa a ser medida em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente a ser sustentado, conforme descrito adiante.

A unidade de serviços definida para o presente processo de licitação foi denominada “Unidade de Serviços de Infraestrutura – USI, recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TI a serem contratados, ser baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI do órgão.

A seguir é descrita a metodologia utilizada para o desenvolvimento da USI e do respectivo modelo de contratação:

- **Serviços de Suporte de 1º e 2º nível**

A presente metodologia considerou a proporcionalidade direta existente entre o dimensionamento da infraestrutura de TI, com seus itens de configuração (IC’s) e os serviços de suporte de 1º e 2º nível (registro, classificação e atendimento de chamados, prestados pela Central de Serviços), na qual, quanto maior e mais complexa essa infraestrutura, maior é a demanda por serviços de suporte de 1º e 2º nível.

Assim, partindo de dados históricos dos chamados de suporte de 1º e 2º nível, incluindo tanto as requisições de serviços quanto os incidentes envolvendo serviços para usuários da infraestrutura de TI, o MMA optou por incluir esses serviços nos valores pagos pela sustentação da infraestrutura, simplificando a gestão e abstraindo-se da remuneração por tickets de atendimento, sem abrir mão de indicadores de qualidade que compõem acordo de nível de serviço.

- **Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TI**



Para o cálculo da quantidade de USI's necessária aos serviços de suporte de 1º e 2º nível e à sustentação da infraestrutura centralizada de TI, selecionou-se um subconjunto de seus itens de configuração (IC), considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura, e para cada grupo de IC's, as características descritas a seguir foram valoradas, conforme abaixo:

- Quantidade de objetos do grupo de IC's na infraestrutura:
Indica a quantidade de objetos, pertencentes à cada um dos grupos de itens de configuração selecionados. A quantidade de objetos foi considerada por apresentar uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço.
- ✓ Exemplos:
 - Número de usuários existentes no AD;
 - Número de servidores físicos na rede (considerando toda a infraestrutura suportada, incluindo ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes);
 - Número de unidades de Storage em uso (no caso de unidades replicadas, espelhadas ou qualquer outra técnica de elevação de disponibilidade, cada unidade será computada individualmente).
- Diversidade Tecnológica:
Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. Para aqueles itens aos quais a diversidade tecnológica não se aplica (como usuários, caixas postais, etc.) será considerada diversidade "1".

De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC's.

Na tabela abaixo são apresentados os critérios adotados para a determinação da diversidade tecnológica de cada grupo de itens de configuração:

Descrição	Crítérios
Usuários	Não se aplica. Diversidade será sempre "1".
Caixas postais de correio eletrônico	Não se aplica. Diversidade será sempre "1".
Domínios (LDAP)	Não se aplica. Diversidade será sempre "1".
Grupos de usuários	Não se aplica. Diversidade será sempre "1".
Redes locais geograficamente distintas	Não se aplica. Diversidade será sempre "1".
Servidores físicos	A diversidade é determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais



	<p>presentes, independente de modelo, versão ou distribuição.</p> <p>Exemplificando, suponha que existam servidores Dell, HP e IBM, executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será “5”: 3 fabricantes (Dell, HP e IBM) + 2 Sistemas operacionais (Windows e Linux).</p>
Servidores virtuais	<p>A diversidade é determinada apenas pelo número de sistemas operacionais utilizados, uma vez que o conceito de fabricante de hardware não se aplica.</p> <p>Exemplificando, suponha que existam servidores virtuais executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será “2”: 2 Sistemas operacionais (Windows e Linux).</p>
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	<p>A diversidade é determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição.</p> <p>Exemplificando, suponha que existam estações Dell, Lenovo, Positivo e Novadata, executando sistemas operacionais Windows XP, Windows 7, Windows 8, Linux Ubuntu 12.04 e Linux Mandriva. Neste caso, a diversidade será “6”: 4 fabricantes (Dell, Lenovo, HP e IBM) + 2 Sistemas operacionais (Windows e Linux).</p>
Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	<p>Como o número de fabricantes é muito grande, a diversidade para este grupo de IC’s será determinada pelo quantitativo de sistemas operacionais presentes, desconsiderando-se versões, e limitando-se a: Android, Apple (IOS, Mac, etc.), Windows Mobile e outros (todos os demais).</p> <p>Exemplificando, supondo a presença de smartphones Samsung S5, Samsung S4 (Android), Iphone 5 (Apple), Nokia Lumia 630 (Windows Mobile), tablets IPad e celulares Huawei U6030 (sistema operacional BREW). Neste caso a</p>



	diversidade será "4": Android, Apple, Windows Mobile e Outros.
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos (Xerox, HP, Samsung, Kyocera, etc.).
Storages corporativos	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.).
Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos para os robôs de backup.
Switches "core" e Switches SAN	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
VLANs ativas	Não se aplica. Diversidade será sempre "1".
Roteadores	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
Links com a Internet	A diversidade é dada pela quantidade de provedores distintos.
Links WAN (privativos)	A diversidade é dada pela quantidade de provedores distintos.
Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall, IPS/IDS, AntiSpam, etc.)	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
Gerenciador de banco de dados	A diversidade é dada pela quantidade de SGBD's distintos (MS SQL Server, Oracle, DB2, Sybase, MySQL, Postgre SQL, etc.), independente de versão. Exemplificando, supondo que estejam em uso MS SQL Server 2008, MS SQL Server 2008 R2, MS SQL Server 2012, Oracle 10g, Oracle 11g e MySQL 7.0. Neste caso a diversidade será "3": MS SQL Server, Oracle e MySQL.



Servidor WEB	A diversidade é dada pela quantidade de servidores WEB distintos (IIS, Apache, IBM HTTP Server, etc.), independente de versão.
Servidor de aplicação	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de aplicação distintos (Java/J2EE, .net, PHP, etc, etc.), independente de versão. Exemplificando, supondo a existência de servidores de aplicação TomCat, Weblogic, Sharepoint e Zope, a diversidade será "4".
Servidor de correio eletrônico	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de correio eletrônico distintos (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.), independente de versão. Exemplificando, se estão em uso o MS Exchange 2007, o MS Exchange 2013 e o Expresso, a diversidade será "2": MS Exchange e Expresso.
Servidor de virtualização	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de virtualização distintos (Hyper-V, Vmware, Xen, Virtualbox, etc.), independente de versão. Exemplificando, se estão em uso o Hyper-V 2008 R2, o Hyper-v 2012, o VMware ESX 4.1 e o Vmware ESXi 5.0, a diversidade será "2": Hyper-V e Vmware.
Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de monitoramento distintos (MSSC-OM, Nagios, HP Open View, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de monitoramento distintos (MSSC-CM, Cacic, Kaseya, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de gerenciamento distintos (MSSC-SM, SysAid, Citsmart, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de monitoramento distintos (MS Project Server, Primavera, .Project, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de processos	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de gerenciamento de processos distintos (Bizagi,



	Orquestra BPM Enterprise, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	A diversidade é dada pelo número soluções distintas. O mais comum é existência de apenas uma solução.
Dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	Os dispositivos gerenciados podem ser servidores, ativos de rede e appliances em geral. Cada sistema operacional de servidores, cada fabricante de ativos de rede e cada fabricante de appliance conta como uma diversidade. Exemplificando, se dentre os dispositivos gerenciados existem servidores Windows (independente de versão) e Linux (independente de versão/distribuição); ativos de rede Cisco, 3Com e Enterasys; e appliances Fortnet e Checkpoint: neste caso a diversidade seria 7.
Sistema centralizado de controle de código malicioso	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de controle de código malicioso (MS Forefront, Symantec Endpoint Protection, McAfee ePolicy Orchestrator, etc.), independente de versão.
Sistemas aplicativos	A diversidade é determinada pela quantidade de tecnologias e linguagens de programação empregadas na construção dos sistemas aplicativos em produção. Exemplificando, se existem sistemas aplicativos desenvolvidos em Java/J2EE, Delphi, C# e Cobol, a diversidade será "4".
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	A diversidade é determinada pela quantidade de tecnologias e linguagens de programação empregadas na construção e suporte dos sites WEB em produção. Exemplificando, se existem sites desenvolvidos em PHP e ASP, com conteúdo gerenciado por Liferay, a diversidade será "3".

Como a diversidade de tecnologias eleva a complexidade das infraestruturas de TI, acaba impactando no custo da sustentação dessa infraestrutura. Dessa forma, na composição do custo final, a cada acréscimo de diversidade tecnológica será acrescido



um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo (valor considerado para complexidade tecnológica 1), conforme tabela apresentada abaixo:

Diversidade Tecnológica	Percentual Adicional
1 (um)	0%
2 (dois)	5%
3 (três)	10%
4 (quatro)	15%
5 (cinco) ou superior	20%

o Relevância para a Infraestrutura:

Expressa, em termos de peso atribuído a cada grupo de IC's, a relevância de cada grupo para a sustentação da infraestrutura centralizada de TI, numa escala de 1 a 5, onde 1 é o menor peso e 5 o maior peso. Os pesos foram atribuídos pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI), tomando por base a importância de cada grupo de IC's para a disponibilidade da infraestrutura de TI e respectivos serviços.

Os itens classificados com peso 1 são aqueles que apresentaram relevância residual e impacto desprezível sobre a infraestrutura de TI e disponibilidade de serviços, razão pela qual foram desconsiderados na quantificação de USI's necessárias à sustentação da infraestrutura.

Embora exista um certo grau de subjetividade nessa avaliação, ela é lógica e plenamente justificável do ponto de vista técnico, além de amplamente compreensível e aceita pelo mercado, visto que tomou por base a relevância de cada um dos itens de configuração selecionados para a infraestrutura centralizada de TI.

A relevância de um grupo de itens de configuração eleva as exigências de disponibilidade e atenção, de forma que exige mais esforço do responsável pela sustentação da infraestrutura de TI, o que acaba por elevar o seu custo.

Então, semelhantemente ao que se estabeleceu para a diversidade tecnológica, na composição do custo final, a cada faixa de relevância, será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo (valor considerado para relevância 2, já que itens de relevância 1 forma desconsiderados na planilha de quantificação de IC's), conforme tabela apresentada abaixo:

Relevância do Grupo de IC's	Percentual Adicional
2 (dois)	0%



3 (três)	10%
4 (quatro)	15%
5 (cinco)	20%

- Quantidade de USI's estimada para consumo unitário
Representa a quantidade média de USI's necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de itens de configuração.

Como unidade básica de serviços, partiu-se do custo cotado pelo mercado para a sustentação de um usuário, estabelecendo-se que 1 (uma) USI é o valor cotado pelo mercado para a sustentação de 1 (um) usuário. A partir daí, aplicando-se regras de proporcionalidade, determinou-se o quantitativo de USI's necessário à sustentação de todos os demais componentes da infraestrutura de TI.

O cálculo desse quantitativo considerou o contexto da infraestrutura no qual cada item de configuração se encontra (dimensionamento da infraestrutura, diversidade tecnológica e relevância) e foi determinado a partir do resultado de pesquisa de mercado para a cotação de valores praticados pelo mercado para a sustentação desses IC's.

O quantitativo de USI's para sustentação de um único objeto de cada grupo de IC's, é fixo e deverá permanecer inalterado durante toda a vigência do contrato oriundo do presente certame licitatório, salvo evoluções tecnológicas que impliquem alterações estruturais na tecnologia empregada por cada grupo de IC's ou alterações substanciais nos volumes de atendimento de suporte de 1º e 2º nível, que venha a justificar uma revisão desses quantitativos. Em tais situações, a metodologia de cálculo utilizada deverá ser reaplicada apenas ao grupo de IC's afetado e os novos valores deverão ser validados em comum acordo entre as partes.

- Quantidade de USI's estimada para consumo por grupo de IC's
Quantitativo que representa o total de US's consumidas mensalmente na sustentação de cada grupo de IC's.

Esse quantitativo é obtido pela fórmula abaixo apresentada:

$$QG = QU \times (QI + QI * DT + QI * RI), \text{ onde:}$$

QG = Quantidade de USI's estimada para consumo por Grupo;

QU = Quantidade de USI's estimada para consumo unitário;



QI = Quantidade de objetos do grupo de IC's na infraestrutura;

DT = Percentual a ser acrescido pela Diversidade Tecnológica;

RI = Percentual a ser acrescido pela Relevância para a Infraestrutura.

- Valor mensal para a sustentação do Item:
É o valor a ser pago pela sustentação mensal de um grupo de IC's, obtido a partir do produto entre a quantidade de USI's consumida por cada grupo, calculada conforme fórmula acima, pelo valor da USI proposto pela CONTRATADA.
- Quantidade mensal de USI's estimada para a sustentação de infraestrutura de TI
É obtido pelo somatório da quantidade de USI's calculada para cada grupo de IC's, de acordo com a fórmula apresentada anteriormente.
- Valor mensal estimado para a sustentação de infraestrutura de TI
É obtido pelo somatório dos valores mensais para a sustentação de cada grupo de IC's.

A planilha abaixo, referente ao modelo de "Proposta de Preços para sustentação de infraestrutura de TI", no certame licitatório, a qual será aplicado o valor da Unidade de Serviços de Infraestrutura (USI), proposto por cada licitante.

Durante a execução contratual, a cada mês, CONTRATANTE e CONTRATADA irão aferir a quantidade de objetos, bem como a complexidade tecnológica, de cada grupo de IC's, determinando o valor a ser faturado para os serviços de sustentação de infraestrutura de TI.

A planilha apresentada a seguir será utilizada, tanto para a formulação de propostas durante o processo licitatório, quanto para a aferição mensal do dimensionamento da infraestrutura de TI.

Dessa forma, o valor a ser pago mensalmente irá variar de acordo com o dimensionamento e a complexidade da infraestrutura de TI sustentada.

No dimensionamento do quantitativo total de USI's para a contratação considerou-se para a manutenção da saúde operacional – a quantidade dos itens de configuração, a diversidade tecnológica e a sua relevância na sustentação dos ambientes atuais e o total de requisições e chamados abertos no período de um ano na Central de Serviços; para o processo de melhoria contínua dos serviços – considerou-se a quantidade e a multiplicidade de processos de melhoria nos ambientes que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade no âmbito do IBAMA.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Uma vez obtidos esses quantitativos, considerando que os respectivos contratos podem ter uma existência de até 5 anos, aplicou-se um percentual de crescimento de 10%. Sobre os quantitativos obtidos foi realizada uma pesquisa de mercado com o objetivo de calibrar e obter o valor da USI e o quantitativo de USI,s estimadas no processo.



APÊNDICE “M”

RELAÇÃO DE ENDEREÇOS E LOCALIDADES

UNIDADES DO IBAMA			
ITEM	UF	ENDEREÇO	CEP
1	DF	SCEN Trecho 2 - Ed. Sede do IBAMA - Bloco B - Sub-Solo, - Brasília	70818-900



APÊNDICE "N"

CATALOGO DE SERVICOS

O catalogo de serviços abaixo deverá ser ajustado conforme orientado no Apêndice Plano de inserção da contratada.

Atividade	Detalhamento da Atividade	Incidente ou Requisição	Urgência (Alta, Média, Baixa)	Impacto (Alto, Médio, Baixo)	Severidade
Reunião	Instalar e configurar equipamentos de reunião e videoconferência	Requisição			
	Recolher os equipamentos de reunião e videoconferência	Requisição			
	Realizar o controle dos pedidos de reunião e videoconferência.	Requisição			
	Resolver incidente de reunião e videoconferência	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Resolver incidente de reunião e videoconferência	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Resolver incidente de reunião e videoconferência	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
Dúvidas	Tirar dúvidas quanto aos procedimentos internos, do tipo: solicitar reuniões/videoconferência, solicitar cadastro na rede e outro procedimento já conhecidos e documentados.	Requisição			
	Dirimir dúvida a respeito de softwares utilizados pelo IBAMA.	Requisição			
	Dirimir dúvida a respeito dos hardwares utilizados pelo IBAMA.	Requisição			
	Tirar dúvidas a respeito do serviço de Internet, E-mail e outros providos pela equipe de infraestrutura do IBAMA, desde que sejam pertinentes ao trabalho.	Requisição			
Software	Realizar a instalação e configuração do sistema estruturantes do IBAMA.	Requisição			
	Realizar a instalação de softwares terceiros.	Requisição			
	Realizar a desinstalação de softwares terceiros.	Requisição			
	Realizar a configuração e otimização de softwares terceiros.	Requisição			
	Realizar a atualização de softwares terceiros.	Requisição			
	Realizar análise de erros apresentados na utilização de softwares terceiros.	Requisição			
	Solucionar incidentes na utilização de Software.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Atividade	Detalhamento da Atividade	Incidente ou Requisição	Urgência (Alta, Média, Baixa)	Impacto (Alto, Médio, Baixo)	Severidade
	Solucionar incidentes na utilização de Software.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar incidentes na utilização de Software.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
	Realizar a instalação de Sistema Operacional (por meio de mídia)	Requisição			
	Realizar a criação, personalização e instalação de Sistema Operacional (por meio de arquivo de imagem)	Requisição			
	Realizar análise de erros apresentados na utilização do Sistema Operacional.	Requisição			
	Solucionar problemas apresentados na utilização do Sistema Operacional.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solucionar problemas apresentados na utilização do Sistema Operacional.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar problemas apresentados na utilização do Sistema Operacional.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
	Instalar, configurar e suportar outros sistemas de governo e do IBAMA, do tipo: SIDOF, SIGOV, SCDP, Rede SERPRO, AliceWeb, Decom Digital, Agenda do Ministro, Sistema de Códigos, Inovarauto, dentre outros.	Requisição			
Internet	Realizar configuração de proxy nos browsers	Requisição			
	Instalar plug-ins	Requisição			
	Instalar, atualizar e configurar browsers.	Requisição			
	Configurar browsers para utilizar aplicações.	Requisição			
	Solucionar incidentes ao utilizar browsers.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solucionar incidentes ao utilizar browsers.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar incidentes ao utilizar browsers.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
Impressoras e Scanners	Realizar a instalação de impressoras e scanners.	Requisição			
	Instalar impressoras e scanners no servidor de impressão e dar as devidas permissões.	Requisição			



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Atividade	Detalhamento da Atividade	Incidente ou Requisição	Urgência (Alta, Média, Baixa)	Impacto (Alto, Médio, Baixo)	Severidade
	Instalar e configurar impressora impressoras e scanners nos desktops. (Por usuário)	Requisição			
	Solucionar incidentes referente ao uso do serviço de impressão e equipamentos de scanner.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solucionar incidentes referente ao uso do serviço de impressão e equipamentos de scanner.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar incidentes referente ao uso do serviço de impressão e equipamentos de scanner.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
	Substituir suprimentos seguindo os procedimentos adotados pelo IBAMA.	Requisição			
E-mail	Configurar cliente de e-mail.	Requisição			
	Compartilhar agenda e contatos,	Requisição			
	Configurar assinatura de e-mail.	Requisição			
	Configurar caixa institucional e PST.	Requisição			
	Instalação e configuração do serviço de correio eletrônico.	Requisição			
	Solucionar incidentes no uso do correio eletrônico.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solucionar incidentes no uso do correio eletrônico.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar incidentes no uso do correio eletrônico.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
Hardware	Instalar e configurar itens de configuração.	Requisição			
	Preparar equipamento para empréstimo conforme procedimentos internos.	Requisição			
	Solucionar incidentes relacionados aos itens de configuração.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solucionar incidentes relacionados aos itens de configuração.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar incidentes relacionados aos itens de configuração.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
Backup e restore	Realizar procedimento restaurar para arquivos.	Requisição			
	Realizar backup de estação de trabalho.	Requisição			



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Atividade	Detalhamento da Atividade	Incidente ou Requisição	Urgência (Alta, Média, Baixa)	Impacto (Alto, Médio, Baixo)	Severidade
	Restaurar backup de estação de trabalho	Requisição			
	Realizar backup de perfil de usuário (por perfil)	Requisição			
	Inserção e remoção de mídias de armazenamento em biblioteca de fitas, assim como o controle, transporte, arquivamento, descarte e reaproveitamento destas mídias.	Requisição			
	Realizar operações de backup e restore.	Requisição			
	Resolução de incidente relacionados a backup e restore.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Resolução de incidente relacionados a backup e restore.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Resolução de incidente relacionados a backup e restore.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
	Restaurar perfil de usuário (por perfil)	Requisição			
Rede	Configurar domínio nas estações de trabalho.	Requisição			
	Relatar possíveis falhas de conexão ao tentar configurar o domínio.	Requisição			
	Configurar perfil de usuário para acesso a rede de dados.	Requisição			
	Configurar/Disponibilizar acesso a rede Wifi	Requisição			
	Solucionar incidentes relacionado a conectividade a rede de dados do IBAMA.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solucionar incidentes relacionado a conectividade	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar incidentes relacionado a conectividade a rede de dados do IBAMA.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
Remanejamento	Realizar remanejamento de itens de configuração.	Requisição			
	Realizar os procedimentos documentais do IBAMA.	Requisição			
Segurança	Compartilhar microcomputador, pasta devidas permissões concedendo.	Requisição			
	Conceder acesso de administrador local na estação de trabalho	Requisição			
	Retirar acesso de administrador local na estação de trabalho	Requisição			
	Efetuar varredura com antivírus e informar as possíveis ameaças	Requisição			
	Efetuar varredura com antivírus na heurística mais elevada e informar as possíveis ameaças.	Requisição			
	Solucionar incidentes relacionados aos itens de configuração de segurança de TIC.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Atividade	Detalhamento da Atividade	Incidente ou Requisição	Urgência (Alta, Média, Baixa)	Impacto (Alto, Médio, Baixo)	Severidade
	Solucionar incidentes relacionados aos itens de configuração de segurança de TIC.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar incidentes relacionados aos itens de configuração de segurança de TIC.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
	Solucionar incidentes com token/smartcard e certificados digitais.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solucionar incidentes com token/smartcard e certificados digitais.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solucionar incidentes com token/smartcard e certificados digitais.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
	Verificar, diagnosticar e comunicar falhas de comunicação entre o antivírus e seu gerenciador.	Requisição			
	Coletar cabeçalho de mensagem suspeita.	Requisição			
	Instalação e configuração dos itens de configuração de segurança de TIC de propriedade ou sob administração do IBAMA relacionados aos serviços de: Firewall, APT, Antivirus, Antispam, Ferramentas de Proteção da Informação, Controle de Acesso, Filtro de Conteúdo e demais ferramentas relacionadas à segurança de TIC que o IBAMA venha a adquirir	Requisição			
	Instalar e configurar driver de token e certificado digital.	Requisição			
Fornecedores Internos e Externos	Registrar, encaminhar, acompanhar e encerrar incidentes pertinentes ao setor da Engenharia.	Requisição			
	Registrar, encaminhar, acompanhar e encerrar incidentes pertinentes ao Desenvolvimento de Sistemas.	Requisição			
	Registrar, encaminhar, acompanhar e encerrar chamados de garantia dos equipamentos de TIC.	Requisição			
	Registrar, encaminhar, acompanhar e encerrar incidentes pertinentes ao Outsourcing de impressão.	Requisição			
Procedimentos	Cadastrar e gerenciar a biblioteca de software	Requisição			
	Diagnosticar equipamentos de TI para processo de devolução patrimonial.	Requisição			
	Criar/Atualizar manuais de procedimentos.	Requisição			
Laboratório	Inventariar os itens de configuração.	Requisição			
	Fazer validação de licença de software.	Requisição			
	Realizar teste de funcionamento em hardware e software	Requisição			
	Preparar, instalar e configurar itens de configuração.	Requisição			
	Fazer manutenção preventiva em equipamento de TI.	Requisição			



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Atividade	Detalhamento da Atividade	Incidente ou Requisição	Urgência (Alta, Média, Baixa)	Impacto (Alto, Médio, Baixo)	Severidade
	Fazer manutenção corretiva em equipamento de TI.	Requisição			
	Auxiliar em levantamentos das necessidades do setor.	Requisição			
	Emitir nota técnica relativo a hardware, software, sistemas e serviços.	Requisição			
Datacenter	Remoção, instalação e movimentação de menor monta de equipamentos no Datacenter e apoio a instalação	Requisição			
	Apoio para execução quando necessário de abertura e acompanhamento de chamados relacionados a alimentação elétrica, cabeamento estruturado, controle ambiental e demais elementos relacionados à infraestrutura física e lógica do Datacenter.	Requisição			
	Execução de scripts/procedimentos previamente definidos de Inicialização, Desligamento, Religamento, Instalação, Configuração, Atualização, Disponibilização dos Itens de Configuração do Ambiente de TIC.	Requisição			
	Resolução de incidentes na operação do Ambiente de TIC.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Resolução de incidentes na operação do Ambiente de TIC.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Resolução de incidentes na operação do Ambiente de TIC.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
Virtualização	Instalação e configuração, do ambiente de virtualização.	Requisição			
	Conversões P2V (Físico para Virtual) e V2V (Virtual para Virtual) entre diferentes fabricantes;	Requisição			
	Criação, configuração e disponibilização de hosts.	Requisição			
	Resolução de incidentes.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Resolução de incidentes.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Resolução de incidentes.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
Storage	Instalação e configuração das redes SAN e NAS.	Requisição			
	Criação de áreas de armazenamento.	Requisição			
	Solução de incidentes.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solução de incidentes.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solução de incidentes.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3
Banco de Dados	Instalação e configuração de SGBD.	Requisição			
	Criação e configuração de novos ambientes conforme especificações do IBAMA;	Requisição			
	Solução de incidentes.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solução de incidentes.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solução de incidentes.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3

Atividade	Detalhamento da Atividade	Incidente ou Requisição	Urgência (Alta, Média, Baixa)	Impacto (Alto, Médio, Baixo)	Severidade
	Administração de bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, views, stored procedures, triggers, Functions, etc.);	Requisição			
	Apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados;	Requisição			
Servidores de Aplicação e Serviços e Portais Corporativos	Criação dos ambientes de Desenvolvimento, homologação e produção conforme estabelecido pela área de Sistemas.	Requisição			
	Instalação e configuração dos serviços de rede.	Requisição			
	Solução de incidentes.	Incidente	Alta	Alto	Severidade 1
	Solução de incidentes.	Incidente	Média	Médio	Severidade 2
	Solução de incidentes.	Incidente	Baixa	Baixo	Severidade 3

Operação, Monitoramento e Sustentação do Ambiente de TIC

Atividade	Detalhamento da Atividade
Ambiente e Ferramenta de Monitoramento	Monitoramento e acompanhamento ininterrupto do ambiente de TIC durante um período de 24 horas.
	Monitoramento ininterrupto das condições ambientais do Datacenter.
	Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas do console de gerenciamento; durante um período de 24 horas.
	Administração, compreendendo: operacionalização, criação, modificação, remoção, no sistema de monitoramento de unidades de hosts, host groups, aplicações, serviços, links, eventos de ações e demais elementos relacionados.
	Administração de inventário, compreendendo: tarefas necessárias para a realização de inventários do ambiente de TIC.
	Administração, compreendendo: operacionalização, criação, modificação, remoção de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso.
	Realização de análise de todo o ambiente de TIC que inclui: processamento, com base nas informações disponíveis nas ferramentas de monitoração, a respeito de desempenho, da identificação de ações recomendáveis de tuning e melhorias, do perfil de evolução do ambiente central e de monitoramento, das ações recomendáveis de planejamento de capacidade, da análise da própria ferramenta de monitoramento.
Solução de Backup	Administração da solução de backup, de servidores de backup, de servidores de mídia, de agentes, de catálogos, de bibliotecas de fita, de drives, de mídias de armazenamento e de demais elementos de ambientes de backup, incluindo planejamento, instalação, configuração, manutenção e atualização do ambiente de backup, instalação de plug-ins e complementos de terceiros (conforme instruções dadas por estes terceiros quando for caso).
	Realização de testes periódicos de execução de rotinas de manutenção de forma a garantir o êxito em operações futuras de restore.
	Administração compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção, de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso.
Sistema Operacional	Administração de Sistema Operacional incluindo gerenciamento e configuração de: próprio sistema operacional e drivers; agentes, plugins e complementos; conexões, configurações, interfaces e demais elementos relacionados a rede; volumes lógicos, partições, sistemas de arquivos, compartilhamentos, quotas, interfaces e demais elementos relacionados a armazenamento; elementos de clusters e demais elementos relacionados; papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso; processos, threads, tarefas, utilização de CPU e memória e demais elementos relacionados a recursos computacionais; serviços, agendamentos, variáveis de ambiente e demais configurações de sistema operacional.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Atividade	Detalhamento da Atividade
	<p>Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente de TIC.</p> <p>Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade considerando: Desempenho; tuning e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; monitoramento; planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade de Sistema Operacional.</p>
Virtualização	<p>Administração de elementos no ambiente de virtualização compreendendo manutenção, atualização, disponibilização de no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plugins e complementos de terceiros;- Switches virtuais, adaptadores e demais elementos relacionados a rede;- Datastores, adaptadores e demais elementos relacionados a armazenamento;- Máquinas virtuais, virtual appliances, templates, snapshots e demais elementos relacionados;- Clusters, hosts, perfis e demais elementos relacionados;- Regras de balanceamento, gerenciamento de energia, de alta disponibilidade e demais elementos relacionados a tolerância a falhas;- Resource pools e demais elementos relacionados a alocação de recursos computacionais;- Alarmes, triggers e demais elementos relacionados a monitoramento;- Gestão Licenças;- Papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso. <p>Realização para o ambiente de Virtualização estudos, levantamentos, análises, proposições e configurações de maior complexidade ou abrangência, compreendendo no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Desempenho, tuning e oportunidade de melhorias;- Planejamento de capacidade;- Perfil de evolução do ambiente de segurança, inclusive do ambiente de virtualização quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, bem como a execução das ações corretivas (quando for o caso);- Proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas na solução.
Solução de Armazenamento	<p>Administração de elementos no ambiente de armazenamento compreendendo manutenção, atualização e disponibilização de no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Rede SAN e NAS
	<ul style="list-style-type: none">- Implementação de plugins e complementos de terceiros;- Planejamento e atualização de subsistemas de armazenamento, switches, HBAs e de demais elementos de meio físico. <p>Migração de Dados de baixa complexidade</p> <p>Administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso;</p> <p>Alarmes, triggers e demais elementos relacionados a monitoramento;</p> <p>Realização para o ambiente de Armazenamento de estudos, levantamentos, análises, proposições e configurações de maior complexidade ou abrangência, compreendendo no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Desempenho, tuning e oportunidade de melhorias;- Planejamento de capacidade;- Perfil de evolução do ambiente de segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, bem como a execução das ações corretivas (quando for o caso);- Proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas na solução.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Atividade	Detalhamento da Atividade
Banco de Dados	<p>Administração do SGBD e de elementos nos ambientes de SGBD compreendendo manutenção, atualização, disponibilização de no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plugins e complementos de terceiros ou do fabricante do SGBD;- Otimização para melhor performance, diagnostico e armazenamento.- Execução do lote diário liberado pelo processo de deploy e roolback quando necessário assim como o processo de liberação em todos os ambientes;- Administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso;- Alarmes, triggers e demais elementos relacionados;- Alterações de configurações nos ambientes existentes com vista atingir requisitos de funcionalidade ou desempenho;- Alterações de Licenças. <p>Realização para o ambiente de Banco de Dados e do SGBD de estudos, levantamentos, análises, proposições e configurações de maior complexidade ou abrangência, compreendendo no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Desempenho, tuning e oportunidade de melhorias;- Planejamento de capacidade;- Perfil de evolução do ambiente de segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, bem como a execução das ações corretivas (quando for o caso);- Proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas na solução.
Servidor de Aplicação	<p>Administração de elementos nos ambientes de Servidores de Aplicação e dos Portais Corporativos compreendendo manutenção, atualização, disponibilização de no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plugins e aplicações de terceiros.- Execução do lote diário liberado pelo processo de deploy e roolback quando necessário assim como o processo de liberação em todos os ambientes;-Administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso;- Alarmes, triggers e demais elementos relacionados a monitoramento;- Alterações de configurações nos ambientes existentes com vista atingir requisitos de funcionalidade ou desempenho; Alterações de Licenças. <p>Realização para o ambiente de Servidor de Aplicação e dos Portais Corporativos estudos, levantamentos, análises, proposições e configurações de maior complexidade ou abrangência, compreendendo no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Desempenho, tuning e oportunidade de melhorias;- Planejamento de capacidade;- Perfil de evolução do ambiente de segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, bem como a execução das ações corretivas (quando for o caso);- Proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas na solução.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Atividade	Detalhamento da Atividade
Ambiente de TIC	<p>Administração do ambiente de TIC compreendendo planejamento prévio das atividades, testes, instalação, configuração, manutenção, atualização, diagnóstico, resolução de problemas, tendo como resultado a disponibilização de no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ambiente e LAN, MAN e WLAN.- Switches SAN, switches Ethernet de acesso, distribuição e core. Access Point, Controladoras de rede sem fio, equipamentos de videoconferência (codecs, gravadores, microfones, transmissores, câmeras, TVs, etc), solução de CFTV e registrador eletrônico de ponto.- Dos próprios equipamentos e softwares em cooperação e apoio aos fornecedores;- Dos Sistemas de monitoramento, plugins e complementos de terceiros ou dos fabricantes dos equipamentos;- Dos serviços de correio eletrônico, DNS Externo e Interno, DHCP, Active Directory, NTP, FTP, DMZ, Proxy e Proxy reverso, Servidor de Arquivos, Servidor de Impressão e Servidor de Log's.- Novos ambientes, topologias ou subredes, físicas ou virtuais (SDN) e atualização de firmware/software;- Gerenciamento de VPN e soluções para acesso de trabalho remoto.- Administração de papéis, permissões, usuários, componentes e demais elementos relacionados a controle de acesso aos itens de configuração;- Alarmes, triggers e demais elementos relacionados a monitoramento de um equipamento ou software de rede;- Alterações de configurações nos ambientes ou serviços existentes com vista atingir requisitos de funcionalidade ou desempenho;- Alterações de Licenças;- Execução de <i>Health Check</i> (avaliação de saúde operacional); <p>Realização para o Ambiente de TIC estudos, levantamentos, análises, proposições e configurações de maior complexidade ou abrangência, compreendendo no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Desempenho, tuning e oportunidade de melhorias;- Planejamento de capacidade;- Perfil de evolução do ambiente de segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, bem como a execução das ações corretivas (quando for o caso);- Proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas nos serviços.
Segurança de TIC	<p>Administração, gerenciamento, manutenção, configuração, atualização e diagnóstico de elementos de segurança de TI de propriedade ou sob administração do IBAMA, serviços do tipo Firewall, APT, Antivirus, Antispam, Ferramentas de Proteção da Informação, Controle de Acesso, Filtro de Conteúdo e demais ferramentas relacionadas à segurança de TIC que o IBAMA venha a adquirir.</p> <p>Realização de estudos, levantamentos, análises, proposições e configurações de maior complexidade ou abrangência, compreendendo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Desempenho, tuning e oportunidade de melhorias;- Planejamento de capacidade;- Perfil de evolução do ambiente de segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, bem como a execução das ações corretivas (quando for o caso);- Proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas na solução.



APÊNDICE "O"

TERMO DE RECEBIMENTO POSIC

**DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, INFORMÁTICA
E COMUNICAÇÕES DO IBAMA - POSIC**

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ____/____, que tomei conhecimento e recebi uma cópia da Política de Segurança da Informação, Informática e Comunicações do Ibama – POSIC.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa

(Nome, cargo, CPF)

Carimbo e Assinatura do Representante do Ibama



APÊNDICE "P"

QUANTIDADE DE IC'S DO IBAMA, DIVERSIDADE E RELEVÂNCIA

QUADRO ESTIMATIVO DE USI's PARA MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL DA INFRAESTRUTURA DE TI DO IBAMA/SEDE										
Tipo		Itens		Objetos do grupo de IC's na infraestrutura	Diversidade Tecnológica		Relevância p/Infra (2 a 5)		US's estimada para consumo unitário	US's estimada para consumo por grupo de IC's
Seq.	Nome	Seq.	Descrição		Vlr.	%	Vlr.	%		
01	Itens organizacionais	1.01	Usuários (quantitativo total)	4.500	1	0%	2	0%	1,00	4.500
		1.02	Caixas postais de correio eletrônico	12.000	1	0%	2	0%	0,60	7.200
		1.03	Domínios (LDAP)	1	1	0%	5	20%	88,54	106
		1.04	Grupos de usuários	512	1	0%	2	0%	0,92	471
		1.05	Redes locais geograficamente distintas	18	1	0%	3	10%	197,10	3.903
02	Itens de Hardware	2.01	Servidores físicos	60	3	10%	5	20%	64,66	5.043
		2.02	Servidores virtuais	100	3	10%	4	15%	29,86	3.733
		2.03	Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	2.000	9	20%	2	0%	1,95	4.680
		2.04	Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	0	1	0%	2	0%	1,85	0



**QUADRO ESTIMATIVO DE USI's PARA MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL DA INFRAESTRUTURA DE TI DO
IBAMA/SEDE**

Tipo		Itens		Objetos do grupo de IC's na infraestrutura	Diversidade Tecnológica		Relevância p/Infra (2 a 5)		US's estimada para consumo unitário	US's estimada para consumo por grupo de IC's
Seq.	Nome	Seq.	Descrição		Vlr.	%	Vlr.	%		
		2.05	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	150	7	20%	2	0%	5,64	1.015
		2.06	Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	4	2	5%	4	15%	104,59	502
		2.07	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	2	1	0%	3	10%	14,30	31
		2.08	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	0	1	0%	3	10%	12,32	0
		2.09	VLANs ativas	32	1	0%	2	0%	6,15	197
		2.10	Roteadores	120	1	0%	3	10%	2,98	393
		2.11	Links com a Internet	1	1	0%	3	10%	3,28	4
		2.12	Links WAN (privativos)	116	1	0%	2	0%	3,42	397
		2.13	Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	2	1	0%	5	20%	40,57	97
		2.14	Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	11	1	0%	3	10%	12,15	147
		2.15	Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	70	1	0%	2	0%	0,56	39
03	Itens de Software	3.01	Gerenciador de banco de dados	8	4	15%	4	15%	60,61	630,34
		3.02	Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	3	3	10%	2	0%	4,57	15
		3.03	Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	3	3	10%	3	10%	27,32	98



QUADRO ESTIMATIVO DE USI's PARA MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL DA INFRAESTRUTURA DE TI DO IBAMA/SEDE

Tipo		Itens		Objetos do grupo de IC's na infraestrutura	Diversidade Tecnológica		Relevância p/Infra (2 a 5)		US's estimada para consumo unitário	US's estimada para consumo por grupo de IC's
Seq.	Nome	Seq.	Descrição		Vlr.	%	Vlr.	%		
		3.04	Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	1	1	0%	4	15%	40,76	47
		3.05	Servidor de virtualização	40	2	5%	4	15%	27,03	1.297
		3.06	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	1	1	0%	3	10%	31,89	35
		3.07	Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	1	1	0%	3	10%	27,50	30
		3.08	Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1	1	0%	2	0%	97,24	97
		3.09	Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1	1	0%	2	0%	64,83	65
		3.10	Sistema centralizado de gerenciamento de processos	1	1	0%	2	0%	0,00	0
		3.11	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	0	1	0%	5	20%	0,00	0
		3.12	Dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	0	1	0%	2	0%	0,00	0
		3.13	Sistema centralizado de controle de código malicioso	1	1	0%	3	10%	41,23	45



**QUADRO ESTIMATIVO DE USI's PARA MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL DA INFRAESTRUTURA DE TI DO
IBAMA/SEDE**

Tipo		Itens		Objetos do grupo de IC's na infraestrutura	Diversidade Tecnológica		Relevância p/Infra (2 a 5)		US's estimada para consumo unitário	US's estimada para consumo por grupo de IC's
Seq.	Nome	Seq.	Descrição		Vlr.	%	Vlr.	%		
04	Serviços de TI Disponibilizados	4.01	Sistemas aplicativos	56	5	20%	2	0%	3,79	255
		4.02	Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	2	1	0%	2	0%	3,71	7
Total mensal US's (Manutenção da Saúde Operacional)										35.079
Totais anuais US's (Manutenção da Saúde Operacional)										420.952

QUANTIDADE DE USI'S CONSIDERANDO AS NECESSIDADES DO IBAMA

DESCRIÇÃO	USI's/MÊS	USI's/ANO
Manutenção da Saúde Operacional	35.079	420.952
Melhoria Contínua de Serviços	3.508	42.095
Totais	38.587	463.067



APÊNDICE “R”

PLANO DE INSERÇÃO

- 1.1. Conceitua-se a “inserção” como sendo o processo onde a CONTRATANTE repassa à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços, a partir da qual a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser a responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de acordo de nível de serviços.
- 1.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período de tempo reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:
 - 1.2.1. Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;
 - 1.2.2. Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;
 - 1.2.3. Indicar seu PREPOSTO e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;
 - 1.2.4. Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada;
 - 1.2.5. Instalar e configurar o software ITSM para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança;
 - 1.2.6. Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.
 - 1.2.7. Defina as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução do objeto, durante o qual os níveis de serviços acordados serão ajustados, em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 1.3. Durante o período de inserção a CONTRATADA deverá manter quantidade e qualitativamente a equipe suficiente para executar as atividades de central de serviços, dos serviços de manutenção da saúde operacional e da melhoria contínua de serviços.
- 1.4. O Plano de Projeto da Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue ao CONTRATANTE para validação até o 10º dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 90 dias:



- 1.4.1. Validação ou atualização (se necessário) do Catálogo de Serviços da CONTRATANTE, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da CONTRATADA.
- 1.4.2. Validação ou atualização do Acordo de Níveis de Serviços, considerando as especificidades do ambiente computacional da CONTRATANTE, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da CONTRATADA;
- 1.4.3. Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: contrato de terceiros; situação do licenciamento de software e a preparação da biblioteca (repositório) de software; e dos itens de configuração e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);
- 1.4.4. O prazo para que a ferramenta de ITSM esteja instalada e em condições para registrar, classificar e fechar ordens de serviço.
- 1.4.5. O processo de implantação da ferramenta de ITSM da CONTRATADA e a adequação da mesma, incluindo os Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços.
- 1.4.6. Formalização de um gerente de Operações para implantação dos serviços.
- 1.4.7. Definição do modelo de registro dos ativos de configuração (IC's) para formação do CMDB.
- 1.4.8. Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado.
- 1.4.9. Treinamento dos servidores do CONTRATANTE nos módulos de auditoria para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços.
- 1.4.10. Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnicos aos usuários do CONTRATANTE.
- 1.4.11. Plano para início dos serviços de manutenção da saúde operacional.
- 1.4.12. Plano para inserção da ferramenta de monitoramento e gerência de eventos.
- 1.4.13. Capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização da ferramenta de ITSM.
- 1.4.14. Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na central de serviços, para disseminação aos usuários da CONTRATANTE.



- 1.5. Ao fim do período estabelecido para o Plano de Inserção da CONTRATADA objetiva-se que as seguintes premissas estejam atendidas:
 - 1.5.1. Ferramenta de ITSM completamente funcional.
 - 1.5.2. Itens de configuração camada cliente 100% mapeados e inseridos na ferramenta de ITSM.
 - 1.5.3. Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais.
 - 1.5.4. Ferramenta ITSM configurada para registro de chamados via WEB.
 - 1.5.5. Catálogo de serviços adequado à ferramenta de ITSM.
 - 1.5.6. Base de conhecimento disponível para uso na ferramenta de ITSM.
 - 1.5.7. Ferramenta de monitoramento implantada.
 - 1.5.8. Treinamento realizado na ferramenta de ITSM para servidores do órgão, para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços.
 - 1.5.9. Infraestrutura da Central de Serviço deverá estar 100% concluída.
- 1.6. Entregar relatório final do processo do Período de Transição, juntamente com o Termo de Aceite da absorção dos serviços da CONTRATANTE.
- 1.7. A remuneração durante o período de inserção será mensal, exclusivamente pelo somatório das: quantidade de USI's destinados aos chamados efetivamente atendidos pela Central de Serviços; quantidade de USI's destinadas a sustentação e monitoramento; quantidade de USI's destinadas as demandas de melhoria do ambiente, não sendo previstas qualquer remuneração adicional para este período.
- 1.8. O dimensionamento da equipe disponibilizada para execução dos serviços presenciais e remotos é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.9. Por se tratar de um período de adequação e estabilização na execução dos serviços, durante o período de inserção a CONTRATADA será isenta da aplicação de glosas Oriundas do Acordo de Nível de Serviços;



APÊNDICE "S"

RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

CONTRATO Nº:	MÊS/ANO:
--------------	----------

UNIDADE DETENTORA DO CONTRATO:

OBJETO DO CONTRATO:

EMPRESA CONTRATADA:

1. Ocorrências: (informar aqui as ocorrências que houve no mês, podendo ser registradas também neste local os descontos e as penalidades aplicadas. O cálculo das penalidades é de competência do gestor do contrato, observando o que consta estabelecido no contrato. A administração ao tomar ciência do relatório irá concordar ou discordar do cálculo feito, antes de enviar uma cópia do relatório à empresa).

2. Avaliação dos serviços e dos documentos que foram apresentados pela empresa: (informar aqui os documentos que foram avaliados, de acordo com as exigências contidas no edital. Informar também as deficiências que foram verificadas)
--

3. Observações/sugestões/reclamações:

Data: __/__/__	Gestor do contrato: (nome e assinatura)
----------------	---



APÊNDICE "T"

DOCUMENTO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIA

REGISTRO DE OCORRÊNCIA N.º	____/____-____ (nº/ano/setor-unidade)		
PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º			
PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
N.º do CONTRATO		N.º da OS/OFB	
CONTRATADA			
CNPJ		Telefone(s)	

<u>PONTOS IRREGULARES:</u> (relacionar os itens que foram descumpridos pela empresa)
<u>AÇÕES CORRETIVAS:</u> (relacionar as providências necessárias para que as irregularidades apontadas e os serviços sejam executados de acordo com o previsto no contrato)
<u>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS:</u> (com base nas ações relacionadas acima, determinar os prazos máximos de atendimento)

CIÊNCIA

Estou ciente que o não cumprimento das exigências contidas neste auto, ensejará a aplicação das sanções previstas na Lei nº 8.666/93, bem como nas cláusulas contratuais. Estou ciente ainda do prazo que terei para cumprir com as exigências aqui registradas.

Recebido em ____/____/____ Hora ____/____

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Gestor do Contrato
Matrícula
<<Cargo/Função>>
<<Setor/Departamento>>

Representante da Área Requisitante
Matrícula
<<Cargo/Função>>
<<Setor/Departamento>>

Fiscal Técnico do Contrato
Matrícula
<<Cargo/Função>>
<<Setor/Departamento>>

Representante Legal da Empresa
Cargo
CPF



APÊNDICE "U"

ATA DE REUNIÃO

ATA DE REUNIÃO N.º ____/____-____ (nº/ano/setor-unidade)

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º			
PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
CONTRATO N.º			
CONTRATADA			
CNPJ		Telefone(s)	

Informações Gerais
Unidade: _____
Local da Reunião: _____ Data: ____/____/____.

Tema Principal da Reunião

Participantes

Nome	Unidade	Ramal	E-mail	Assinatura



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS
NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



Desenvolvimento (registro sucinto dos fatos mais relevantes)

Providências (registro sucinto das providências a serem tomadas)

lbama

CONTRATADA



APÊNDICE "U"

ATA DE REUNIÃO

ATA DE REUNIÃO N.º ____/____-____ (nº/ano/setor-unidade)

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º			
PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
CONTRATO N.º			
CONTRATADA			
CNPJ		Telefone(s)	

Informações Gerais
Unidade: _____
Local da Reunião: _____ Data: __/__/__.

Tema Principal da Reunião

Participantes

Nome	Unidade	Ramal	E-mail	Assinatura

Desenvolvimento (registro sucinto dos fatos mais relevantes)



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS
RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO



--

Providências (registro sucinto das providências a serem tomadas)

<p><u>lbama</u></p> <p><u>CONTRATADA</u></p>
--