GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

Diretoria de Deflagração das Licitações

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/2023 - (UASG 450432)

PROCESSO Nº 00080-00251464/2022-16

LICITAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO, EM DOIS LOTES, DO TIPO MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE, DE EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO DE N1, N2, N3, SNOC E GSTI, POR MEIO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE EDITAL E ANEXOS.

SENHORES LICITANTES:

ATENTAR-SE À NECESSIDADE DE INCLUSÃO DE TODOS OS DOCUMENTOS E DECLARAÇÕES RELACIONADOS NESTE EDITAL NO CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA COMPRASNET, NO PRAZO MÁXIMO, ANTES DA ABERTURA DA SESSÃO DE DISPUTA DE LANCES.

OBJETO: Contratação**,** em dois lotes, do tipo menor preço global por lote, de empresa prestadora de serviço técnico especializado de N1, N2, N3, SNOC e GSTI, por meio de manutenção preventiva e corretiva, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e anexos.

DADOS DO PREGÃO ELETRÔNICO:

MODO DE DISPUTA: ABERTO/FECHADO

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

VALOR ESTIMADO: R$ 36.789.219,00 (trinta e seis milhões, setecentos e oitenta e nove mil duzentos e dezenove reais)

ELEMENTO DE DESPESA: 33.90.40-11

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ ÀS: 10h00 horas do dia 25/05/2023.

ABERTURA DAS PROPOSTAS ÀS: 10h00 horas do dia 25/05/2023.

Havendo divergência entre a especificação constante no Termo de Referência e a especificação contida no Sistema Comprasnet (código BR), prevalecerá a especificação do Termo de Referência. As unidades de fornecimento a serem fornecidas são as especificadas no detalhamento.

O Distrito Federal, representado pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, sediada no Shopping ID, SCN, Quadra 06, Conjunto A, Edifício Venâncio 3.000, Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70.297-400 - DF, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, para eventual aquisição do objeto especificado no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

O presente certame será regido pela(s) Lei(s) nº 10.520/2002, pelo Decreto Federal nº 10.024/2019, recepcionado no DF pelo Decreto distrital nº 40.205/2019, pelos Decretos distritais nº 36.520/2015, 35.592/2014 e 26.851/2006, 39.860/2019 e alterações posteriores, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993, além das demais normas pertinentes, observadas as condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus Anexos.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promova a comunicação pela INTERNET, mediante condições de segurança, utilizando-se, para tanto, os recursos da criptografia e autenticação em todas as suas fases.

Os trabalhos serão conduzidos servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para a página eletrônica (www.gov.br/compras/pt-br), que terá, dentre outras, as seguintes atribuições: receber, examinar e decidir as impugnações e pedidos de esclarecimento ao Edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração; conduzir a sessão pública na internet; verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório; dirigir a etapa de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica; receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; adjudicar o objeto, quando não houver recurso; conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

O Edital estará disponível gratuitamente na página http://www.educacao.df.gov.br/licitacoes/ e no endereço eletrônico: (www.gov.br/compras/pt-br).

1. **DO OBJETO**

1.1. O presente edital tem por objeto a contratação **,** em dois lotes, do tipo menor preço global por lote, de empresa prestadora de serviço técnico especializado de N1, N2, N3, SNOC e GSTI, por meio de manutenção preventiva e corretiva, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e anexos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e anexos.

1.2. Para efeito de aceitabilidade e julgamento de proposta, as especificações contidas no Edital e seus anexos prevalecerão sobre todas e quaisquer outras encontradas no sistema Comprasnet e publicações diversas.

2. **DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2.1. O valor total estimado da licitação é de **R$ 36.789.219,00 (trinta e seis milhões, setecentos e oitenta e nove mil duzentos e dezenove reais)**, conforme Anexo II do Termo de Referência, que segue como Anexo I ao Edital.

2.2. As despesas decorrentes da(s) contratação(ões) do objeto deste Pregão correrão à conta dos recursos consignados no orçamento da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, por meio do Elemento de Despesa nº 33.90.40-11.

3. **DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL**

3.1. Os documentos que integram o Edital serão disponibilizados no portal Compras Governamentais ((www.gov.br/compras/pt-br). e na página da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, podendo igualmente ser obtidos diretamente na Diretoria de Licitações desta Secretaria, no Shopping ID, SCN, Quadra 06, Conjunto A, Edifício Venâncio 3.000, Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70.297-400 - DF, de segunda a sexta das 08h00 às 12h00 e de 14h00 às 18h00, mediante requerimento da Licitante interessada ao setor, assinada pelo seu representante legal, devendo fornecer CD/DVD ou levar pen-drive lacrado.

4. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

4.1. A **impugnação ao presente Edital e seus anexos** deverá ser dirigida ao Pregoeiro, **até 3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, mediante petição a ser enviada exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail: **dilic.suag@se.df.gov.br**

4.1.1. A impugnação deve estar devidamente identificada (CNPJ, razão social, nome do representante legal e comprovação de poderes para representar a impugnante, se pessoa jurídica, e nome completo e CPF, se pessoa física).

4.1.2. Apresentada a impugnação, caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da impugnação.

4.1.3. A impugnação não possui efeito suspensivo, podendo ser concedido o efeito suspensivo por ato do Pregoeiro, devidamente motivado nos autos do processo.

4.1.4. Acolhida à impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

4.1.5. A impugnação feita tempestivamente pela Licitante não a impedirá de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente, devendo, por conseguinte, enviar sua PROPOSTA, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão.

4.2. **Os esclarecimentos de dúvidas quanto ao Edital e seus anexos** deverão ser envidados ao Pregoeiro, **até 3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, mediante petição a ser enviada exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail **dilic.suag@se.df.gov.br**

4.2.1. Os pedidos de esclarecimentos deverão estar devidamente identificados (CNPJ, razão social, nome do representante legal e comprovação de poderes para representar a peticionante, se pessoa jurídica, e nome completo e CPF, se pessoa física).

4.2.2. Apresentado pedido de esclarecimento, o Pregoeiro, auxiliado pela unidade requisitante, decidirá sobre a petição, no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

4.2.3. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

4.3. As impugnações e esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro diretamente aos peticionantes e serão divulgados a todos os interessados através do site **Compras Governamentais** (www.gov.br/compras/pt-br). no *link* correspondente a este Edital), antes da abertura da sessão, ficando todos os Licitantes obrigados a acessá-lo para obtenção das informações prestadas.

4.4. As impugnações e pedidos de esclarecimento **entregues após às 18h00min do último dia útil de prazo serão consideradas intempestivas** (VIDE PRAZO CONSIGNADO NA CAPA DO EDITAL).

4.5. Modificações no Edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos Licitantes.

5. **DO CREDENCIAMENTO**

5.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema **Comprasnet**, provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLT-ME, por meio do sítio eletrônico (www.gov.br/compras/pt-br).

5.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto a SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

5.1.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do Licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este pregão eletrônico.

5.1.3. O uso da senha de acesso pelo Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.1.4. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

5.1.5. Nenhuma pessoa física ou jurídica, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de uma Licitante.

6. **DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO CERTAME**

6.2. Poderão participar deste Pregão as empresas interessadas do ramo de atividade do objeto desta licitação que comprovem sua qualificação, na forma indicada neste Edital:

6.2.1. Que estejam devidamente credenciadas no sistema **Comprasnet**, no endereço eletrônico (www.gov.br/compras/pt-br), munidas de chave de identificação e de senha;

6.2.2. Que estejam cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001, publicado no D.O.U. de 10 de janeiro de 2001 e art. 4º do Decreto Distrital nº 23.546/2003; ou

6.2.3. Que não estejam cadastradas no SICAF ou que estiverem com seus cadastramentos vencidos, desde que atendidas as exigências do **item 8**, deste Edital.

6.3. **NÃO PODERÃO CONCORRER, DIRETA OU INDIRETAMENTE, NESTA LICITAÇÃO OU PARTICIPAR DO CONTRATO DELA DECORRENTE:**

6.3.1. Servidor público, ativo ou inativo, da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF;

6.3.2. O autor do termo de referência, do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;

6.3.3. As empresas:

6.3.3.1. Declaradas inidôneas por órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal;

6.3.3.2. Suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com a Administração do Distrito Federal, durante o prazo da sanção aplicada;

6.3.3.3. Estrangeiras não autorizadas a funcionar no País;

6.3.3.4. Que se encontrem em processo de dissolução, liquidação, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, fusão, cisão ou incorporação;

a) Só será permitida a participação de empresas em recuperação judicial e extrajudicial se comprovada, respectivamente, a aprovação ou a homologação do plano de recuperação pelo juízo competente e apresentada certidão emitida pelo juízo da recuperação, que ateste a aptidão econômica e financeira para o certame.

6.3.3.5. Submissas a concurso de credores;

6.3.3.6. Que estejam incluídas no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;

6.3.3.7. Que conste da relação de inidôneos disponibilizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU);

6.3.3.8. Cujo estatuto ou contrato social não incluam o objeto deste Edital;

6.3.3.9. Constituídas com o mesmo objeto e por qualquer um dos sócios e/ou administradores de empresas declaradas inidôneas, após a aplicação dessa sanção e no prazo de sua vigência, observando o contraditório e a ampla defesa a todos os interessados;

6.3.3.10. Isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do termo de referência, ou do projeto básico ou executivo, ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;

6.3.3.11. Cujo dirigente, administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de:

a) Agente público com cargo em comissão ou função de confiança que esteja lotado na unidade responsável pela realização da seleção ou licitação promovida pelo órgão ou entidade da Administração pública distrital; ou;

b) Agente público cuja posição no órgão ou entidade da Administração pública distrital seja hierarquicamente superior ao chefe da unidade responsável pela realização da seleção ou licitação;

I - A vedação se aplica aos Contratos pertinentes a obras, serviços e aquisição de bens, inclusive de serviços terceirizados, às parcerias com organizações da sociedade civil e à celebração de instrumentos de ajuste congêneres.

II - As vedações deste item estendem-se às relações homoafetivas.

6.3.3.12. Reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição.

6.4. A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital e de seus Anexos, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos a presentados em qualquer fase do processo.

6.5. As pessoas jurídicas que tenham sócios em comum não poderão participar do certame para o(s) mesmo(s) item(ns)**.**

6.6. Será realizada pesquisa junto ao CEIS (CGU), ao CNJ (condenações cíveis por atos de improbidade administrativa), ao TCU (sistema de inabilitados e inidôneos) e no Portal Transparência (www.portaltransparencia.gov.br/cnep), para aferição de eventuais registros impeditivos de participar de licitações ou de celebrar Contratos com a Administração Pública.

7. **DA COTA RESERVADA PARA ENTIDADES PREFERENCIAIS**

7.1. O objeto da contratação não será parcelado, tendo em vista a necessidade de atender aos princípios da economicidade e da razoabilidade, pois há a necessidade de padronização dos serviços que serão prestados a SEEDF. A contratação unificada traz como benefício a padronização dos serviços que serão prestados bem como reduz o custo de sua manutenção. Além disso, há que se considerar que o ganho de escala na contratação dos serviços compensará as reduções que seriam obtidas com o parcelamento dos lotes.

7.2. O fornecimento de tais bens e serviços por mais de uma empresa acarretaria elevado custo de administração e uma complexa rede de coordenação entre os projetos, o que certamente comprometeria a qualidade e efetividade dos resultados para a SEEDF. O parcelamento do objeto a ser licitado em diversos itens pode acarretar prejuízos quanto à instalação, configuração e operacionalização de toda a solução, bem como sua manutenção e sustentação dos diversos níveis de atendimento, uma vez que se exige total compatibilidade e integração entre os serviços que serão prestados.

7.3. Quanto à previsão do benefício da Cota Reservada, previsto na Lei Distrital n° 4.611, de 9 de agosto de 2011, que regulamenta no Distrito Federal o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, esclarecemos que tal dispositivo não poderá ser aplicado ao objeto deste Edital.

8. **DO ENVIO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

8.1. Após a divulgação do Edital, os Licitantes deverão encaminhar a PROPOSTA INICIAL e os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, no endereço eletrônico (www.gov.br/compras/pt-br), consignando o valor global, bem como a descrição do objeto ofertado.

8.1.1. As propostas e os documentos de habilitação serão recebidos exclusivamente por meio do sistema eletrônico **Comprasnet** (www.gov.br/compras/pt-br), até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas e de documentos.

8.1.2. No momento do envio da proposta e dos documentos de habilitação o Licitante deverá **declarar por meio do sistema eletrônico em campo específico:**

I - Que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital;

II - De que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

III - Para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;

IV - Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do art. 1° e no inciso III, do art. 5° da Constituição Federal;

V - Que a proposta apresentada para esta licitação foi elaborada de maneira independente, de acordo com o que é estabelecido na Instrução Normativa nº 2, de 16 de setembro de 2009, da SLTI/ME;

8.1.2.1. As declarações mencionadas nos subitens anteriores serão conferidas pelo Pregoeiro na fase de habilitação.

8.1.2.2. Nos casos de emissão de declaração falsa, a empresa Licitante responderá administrativamente na forma do Decreto Distrital nº 26.851/2006.

8.1.3. O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do Licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração do mesmo, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

8.1.4. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na página eletrônica (www.gov.br/compras/pt-br)**.**

8.1.5. **O licitante que enviar lance na sessão do certame fica estritamente vinculado a manter sua proposta, sendo vedada a sua desistência, sob pena de sofrerem as sanções cabíveis, ressalvados os casos de justificavas devidamente aceitas pela Administração.**

9. **DAS CONDIÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DA PROPOSTA**

9.1. O Licitante deverá enviar sua proposta, no idioma oficial do Brasil, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

a) **Valor unitário e total** para cada item ou grupo de itens (conforme o caso), em moeda corrente nacional;

b) **Marca, modelo e fabricante** de cada item ofertado (Se for o caso);

c) **Descrição detalhada do objeto** indicando, no que for aplicável, o prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

9.1.1. Caso haja divergência entre a especificação constante no sistema Comprasnet e no Termo de Referência, prevalecerá este último.

9.1.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

9.1.3. Os quantitativos previstos no orçamento estimado pela Administração não poderão ser alterados pelo proponente.

9.1.4. O Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances.

9.2. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do Licitante.

9.3. Ao cadastrar sua proposta no sítio do sistema **Comprasnet** o Licitante deverá fazer a descrição detalhada do objeto. Para o detalhamento deverá ser utilizado o campo **"Descrição detalhada do objeto ofertado"**. Não serão aceitas descrições da proposta do tipo **"conforme Edital"**.

9.4. A Licitante que registrar no campo **"Descrição detalhada do objeto ofertado"** qualquer informação que venha a identificar sua razão social ou nome fantasia terá sua proposta desclassificada antes da disputa de lances.

9.5. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o Licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.

10. **DA CONDUÇÃO DO CERTAME**

10.1. Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro, apoiado pela Equipe de Apoio e por setores técnicos, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no endereço eletrônico (www.gov.br/compras/pt-br).

10.2. A operacionalidade do sistema **Comprasnet** é de responsabilidade da SLTI/ME, junto a qual as Licitantes deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento, e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

10.3. A participação na licitação na forma eletrônica dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da **PROPOSTA e dos DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.

10.4. Incumbirá ao Licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema, Pregoeiro ou de sua desconexão.

10.5. Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

10.6. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico (www.gov.br/compras/pt-br).

10.7. No caso de desconexão, cada Licitante deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

10.8. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio eletrônico (www.gov.br/compras/pt-br).

10.9. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os Licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, via *chat*, em campo próprio do sistema eletrônico. Não será aceito nenhum outro tipo de contato, como meio telefônico ou e- mail;

10.10. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

10.11. Somente os Licitantes com propostas cadastradas participarão da fase de lances.

11. **DA ABERTURA DAS PROPOSTAS, DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DO DESEMPATE**

11.1. A abertura da licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

11.2. Aberta a sessão pública, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, que contenham vícios insanáveis ou que não apresentem as especificações e exigências mínimas constantes no Termo de Referência (Anexo I ao Edital).

11.3. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

11.4. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

11.5. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase competitiva.

11.6. Considerando a quantidade de itens, o modo de disputa será o ABERTO e FECHADO.

11.6.1. No modo de disputa ABERTO e FECHADO, a primeira etapa, ABERTA, terá duração de 15 (quinze) minutos.

11.6.2. Iniciada a etapa competitiva, os Licitantes classificados poderão encaminhar lances públicos, sucessivos e com **preços decrescentes**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e **valor**) consignados no registro de cada lance.

11.6.3. Será permitida aos Licitantes a apresentação de lances intermediários durante a etapa aberta.

11.6.3.1. São considerados intermediários os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, mas inferiores ao último lance dado pelo próprio Licitante, quando adotado o **julgamento pelo critério de menor preço**.

11.6.4. Findo o prazo de 15 minutos, o sistema eletrônico **Comprasnet** encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances.

11.6.5. O tempo aleatório encerrar-se-á em até dez minutos, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

11.6.6. Encerrado o tempo aleatório, o sistema **Comprasnet** abrirá a oportunidade para que o autor da proposta de **menor preço** e os autores das ofertas subsequentes, dentro da margem de 10%, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

11.6.7. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições dentro da margem de 10%, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, **até o máximo de três**, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

11.6.8. Encerrado o prazo estabelecido para a formulação da proposta final fechada, o sistema ordenará os lances em ordem de vantajosidade em relação ao **menor preço.**

11.6.9. Na ausência de lance final e fechado classificado na forma dos subitens 11.6.6. e 11.6.7. haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, **até o máximo de três**, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

11.6.10. Encerrada a etapa fechada reiniciada na forma do subitem 11.6.9 o sistema ordenará os lances em ordem de vantajosidade, na forma do subitem 11.6.8.

11.6.11. Na hipótese de não haver Licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o Pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, na forma do subitem 11.6.6.

11.7. Constatada a existência de empate ficto, proceder-se-á a seguinte fase de desempate:

11.7.0.1. O sistema convocará a ME/EPP para, no prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo sistema, encaminhar uma última oferta **obrigatoriamente mais vantajosa** que a proposta da primeira colocada.

11.7.0.2. Caso a ME/EPP não ofereça proposta mais vantajosa, o sistema convocará os Licitantes ME/EPP remanescentes que porventura se encontrem dentro da margem de preferência, seguindo-se a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito.

11.7.0.3. Na hipótese de não oferta de lance que desempate o procedimento licitatório, permanecerá a ordem de classificação anteriormente determinada.

11.7.1. O Pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento do Licitante como ME/EPP.

11.7.2. Após o desempate de que tratam os subitens 11.7.2.1. e 11.7.2.3., caso persista o empate entre duas ou mais propostas, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens:

11.7.2.1. Produzidos no País;

11.7.2.2. Produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

11.7.2.3. Produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

11.7.2.4. Produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

11.7.3. Os critérios de desempate previstos nos subitens 11.7.4.1 a 11.7.4.4 serão aplicados caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva.

11.7.4. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema **Comprasnet** dentre as propostas empatadas.

12. **DA NEGOCIAÇÃO DIRETA**

12.1. Após o encerramento da fase competitiva, o Pregoeiro encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao Licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento.

12.2. É vedada a negociação com condições diferentes das previstas neste Edital.

12.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

13. **DO JULGAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

13.1. Encerrada a etapa competitiva e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a(s) proposta(s) classificada(s) em primeiro lugar quanto ao preço e quanto ao atendimento das especificações.

13.2. O(s) Licitante(s) classificado(s) em primeiro lugar, após a negociação, deverá(ão) enviar **no prazo 2 (duas) horas** a contar da requisição do Pregoeiro via chat, a(s) Proposta(s) de Preços devidamente atualizada(s), em conformidade com o valor negociado ou o último lance ofertado.

13.3. A proposta ajustada será recebida **exclusivamente por meio do sistema Comprasnet** (opção "Enviar Anexo"), respeitado o limite do sistema eletrônico, podendo ser incluídos quantos arquivos forem necessários.

13.3.1. A(s) proposta(s) atualizada(s) deverá(ão) ser lavrada(s) em língua portuguesa e deve(m) conter:

13.3.1.1. **Nome da proponente e de seu representante legal**, endereço completo, telefone, endereço de correio eletrônico, números do CNPJ e da inscrição Estadual, Municipal e Distrital;

13.3.1.2. **Preço unitário e total de cada objeto cotado,** devendo estar inclusas nos preços ofertados todas as despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto;

13.3.1.3. **A indicação de uma única marca e modelo para cada objeto**, sem prejuízo da indicação de todas as características do produto cotado, com especificações claras e detalhado, inclusive tipo, referência, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente quando for o caso, observadas as especificações constantes no Anexo I deste Edital;

13.3.1.4. **Prazo de validade da proposta**, não devendo ser inferior a (60) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;

13.3.1.5. **Prazo de entrega** não superior a 30 (trinta) dias, contados da assinatura do Contrato ou do recebimento da Nota de Empenho, quando não houver a formalização do instrumento de Contrato;

13.3.1.6. **Declaração expressa**, de que nos preços ofertados estão incluídas todas as despesas relativas à entregado(s) bem(ns) tais como embalagens, encargos sociais, frete, seguro, tributos e encargos de qualquer natureza que, direta ou indiretamente, incidam sobre o objeto da licitação;

13.3.1.7. **Declaração de que a Licitante atende os critérios de sustentabilidade ambiental**, previstos no atr. 7º da Lei Distrital nº 4.770/2012, conforme modelo constante do **Modelo de Proposta de Preços- Anexo II do Edital.** A declaração pode ser substituída por certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou qualquer outro meio de prova, que ateste que a empresa cumpre com as exigências de práticas de sustentabilidade ambiental;

13.3.1.8. **Memórias de Cálculo** que, eventualmente, se fizerem necessárias.

13.4. Os dados inseridos na proposta, com o correio eletrônico, número de telefone e fax, serão utilizados para a comunicação oficial entre a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF e a empresa, tanto na fase licitatória quanto na fase contratual.

13.5. Em nenhuma hipótese, o conteúdo das propostas poderá ser alterado, seja com relação às características técnicas, marcas, modelos, prazo de entrega, prazo de garantia e preço dos equipamentos e materiais ou de qualquer outra condição que importe modificação dos seus termos originais, **ressalvadas as hipóteses destinadas a sanar apenas falhas formais, alterações essas que serão analisadas pelo Pregoeiro**.

13.6. Serão corrigidos automaticamente pelo Pregoeiro quaisquer erros aritméticos, bem como as divergências que porventura ocorrerem entre o preço unitário e o total do item, quando prevalecerá sempre o primeiro.

13.7. Será verificada a conformidade das propostas apresentadas com os requisitos estabelecidos no Instrumento Convocatório, sendo desclassificadas as que estiverem em desacordo.

13.8. Em consonância com o § 3º, art. 43, da Lei nº 8.666/1993, para fins de verificação/comprovação quanto ao atendimento das especificações contidas no Termo de Referência, o Pregoeiro poderá promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, requerendo a remessa de folders, catálogos, prospectos técnicos, dentre outros que julgar cabíveis à análise objetiva dos produtos ofertados pelas Licitantes.

13.9. O Pregoeiro poderá, se necessário, suspender a sessão para recorrer a setores técnicos internos e externos, bem como aos órgãos requisitantes da compra do material objeto deste Pregão, a fim de obter parecer que possibilite melhor julgamento das especificações dos produtos cotados, definindo nova data

para continuidade da sessão licitatória.

13.10. Não serão aceitas propostas que apresentarem preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, bem como propostas que apresentarem valores globais e unitários acima do estimado.

13.11. Serão desclassificadas propostas que contenham preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, assim entendidos:

13.11.1. **Preços excessivos**, quando os mesmos apresentarem valores superiores ao preço estimado pela Administração ou aos praticados pelo mercado;

13.11.2. A desclassificação por preços excessivos somente ocorrerá após a fase competitiva, caso a Administração não obtenha êxito na negociação direta.

13.11.3. **Preços inexequíveis**, quando os mesmos forem inferiores ao custo de produção, acrescidos dos encargos legais;

13.11.4. O Licitante será convocado para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado, e, caso não demonstre, será desclassificado.

13.11.5. Serão analisados, para a definição de valores excessivos ou inexequíveis, os preços unitários e globais.

13.8. O não envio da proposta ajustada por meio do sistema **Comprasnet** (opção "Enviar Anexo"), com todos os requisitos ou o descumprimento das eventuais diligências determinadas pelo Pregoeiro acarretará a desclassificação da proposta.

13.9. Sempre que a proposta não for aceita, antes de ocorrer a convocação da Licitante subsequente, haverá nova verificação da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos subitens 13.7.1 a 13.7.4, visto o disposto na Lei Distrital nº 4.611/2011 e no Decreto Distrital nº 35.592/2014.

13.10. Em caráter de diligência, os documentos remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema **Comprasnet** poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada, a qualquer momento. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro, para Diretoria de Licitações da Subsecretária de Administração Geral, da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, sediada no Shopping ID, SCN, Quadra 06, Conjunto A, Edifício Venâncio 3.000, Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70.297-400 - DF.

14. **DA HABILITAÇÃO**

14.1. Encerrada a fase de propostas, o Pregoeiro promoverá a análise dos documentos de habilitação enviados pelo Licitante, conforme regulado neste Edital.

14.2. Em caráter de diligência, os documentos de habilitação remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema **Comprasnet** poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada, a qualquer momento. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro, para Diretoria de Licitações da Subsecretária de Administração Geral, da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, sediada no Shopping ID, SCN, Quadra 06, Conjunto A, Edifício Venâncio 3.000, Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70.297-400 - DF.

14.3. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do Licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

14.3.1. SICAF;

14.3.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas–CEIS do Portal Transparência (***www.portaldatransparencia.gov.br/***);

14.3.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (***www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php***);

14.3.4. Lista de Licitantes Declaradas Inidôneas para participar de licitações, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU (***https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:INIDONEOS***).

14.4. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro inabilitará o Licitante, por falta de condição de participação.

14.5. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, no que tange à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista, regularidade fiscal perante as Fazendas Públicas estaduais, distritais e municipais;

14.6. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF ou nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entes emissores de certidões (§3º, art. 43, do Decreto Federal nº 10.024/2019) deverão ser enviados nos termos do disposto no art. 26 do Decreto Federal nº 10.024/2019.

14.7. Realizadas as diligências, o Pregoeiro fará a análise dos documentos de habilitação.

14.8. **DOS LICITANTES CADASTRADOS NO SICAF:**

14.8.1. As Licitantes devidamente cadastradas no SICAF deverão encaminhar os seguintes documentos:

14.8.1.1. Certidão Negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101, de 09/02/2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, **datado dos últimos 90 (noventa) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão**. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores;

14.8.1.2. As Licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices contidos no cadastro do SICAF, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) **do valor total estimado para o(s) item(ns) OU o(s) grupo(s) oU o(s) item(ns) e grupo(s) que pretenda concorrer**;

I - A comprovação deverá ser feita quando da habilitação, apresentando o balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei devidamente registrados ou pelo registro comercial, ato constitutivo, estatuto ou Contrato social, conforme regulado pelo subitem 14.9.4 deste Edital;

14.8.1.3. Declarações prestadas diretamente no sistema, na forma do **item 8.1.2** deste Edital;

I - Todas as declarações constantes do sistema Compras Governamentais serão consultadas e juntadas aos autos do processo.

14.8.1.4. Prova de regularidade com a Fazenda do Distrito Federal, que poderá ser obtida por meio do site www.fazenda.df.gov.br (**obrigatória para os Licitantes com sede ou domicílio fora do Distrito Federal**).

14.8.2. A Licitante cuja habilitação parcial no SICAF acusar no demonstrativo "Consulta Situação do Fornecedor", algum documento com validade vencida, deverá encaminhar o respectivo documento a fim de comprovar a sua regularidade.

14.9. **DAS LICITANTES NÃO CADASTRADAS NO SICAF:**

14.9.1. As Licitantes que não estiverem cadastradas no SICAF deverão encaminhar os seguintes documentos:

14.9.2. **COMPROVAÇÃO DA HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

14.9.2.1. Documento de identificação contendo todos os dados dos responsáveis legais da proponente;

14.9.2.2. Registro comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de empresa individual;

14.9.2.3. Ato constitutivo, estatuto ou Contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

14.9.2.4. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

14.9.2.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

14.9.2.6. Procuração por instrumento público, ou por instrumento particular com o devido reconhecimento de firma em cartório, comprovando a delegação de poderes para assinatura e rubrica dos documentos integrantes da habilitação e propostas, quando estas não forem assinadas por diretor(es), com poderes estatutários para firmar compromisso**.**

14.9.3. **REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

14.9.3.1. Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

14.9.3.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuinte Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do Licitante, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

14.9.3.3. Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal, do domicílio ou sede da Licitante;

14.9.3.4. Prova de regularidade coma Fazenda do Distrito Federal, **independentemente da sede ou domicílio do Licitante**, que poderá ser obtida por meio do site ***www.fazenda.df.gov.br***;

14.9.3.5. Prova de Regularidade junto à **Fazenda Nacional** (Débitos e Tributos Federais), à **Dívida Ativa da União** e junto à **Seguridade Social** (contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 – contribuições previdenciárias e as de terceiros), fornecida por meio da Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

14.9.3.6. Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado, nos termos da Lei nº 8.036, de 11/05/1990;

14.9.3.7. Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT), mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site ***www.tst.jus.br/certidao***.

14.9.3.8. Para todas as certidões referentes à regularidade fiscal e trabalhista, serão aceitas certidões positivas com efeitos de negativa.

14.9.3.9. Caso o Licitante seja considerado isento de tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual ou da Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

14.10. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

14.10.1. Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101, de 09/02/2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, **datado dos últimos 90 (noventa) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão**. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores;

14.10.2. Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

a) As empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;

b) A boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

ILG: Índice de Liquidez Geral ≥ 1 (maior ou igual a 1)

$$\textbf{ILG} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL ALONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} \geq 1$$

ILC: Índice de Liquidez Corrente ≥ 1 (maior ou igual a 1)

$$\textbf{ILC} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}} \geq 1$$

SG: Solvência Geral ≥ 1 (maior ou igual a 1)

$$\textbf{SG} = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} \geq 1$$

c) O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinados por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

d) Serão consideradas como detentoras de capacidade econômico-financeira satisfatória as Licitantes que obedecerem simultaneamente às condições do item **b** (i, ii e iii) acima.

e) **A Licitante deverá apresentar os cálculos constantes do item b, assinado pelo seu representante legal e por um contador. O não envio dos cálculos não acarretará na inabilitação da licitante.**

14.10.2.1. As empresas que apresentarem resultado inferior ao mínimo estabelecido em qualquer dos índices referidos no item b, quando de suas habilitações, deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, através do Balaço Patrimonial do exercício social já exigível e devidamente registrado na Junta Comercial, Patrimônio Líquido ou Capital Social mínimo de 10% (dez por cento) **do valor total estimado para a aquisição do(s) item(ns) que pretenda concorrer**. A comprovação deverá ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais.

14.11. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

14.11.1. Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico operacional mínima adequada para a execução do OBJETO pretendido mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, mediante apresentação de 1 (um) ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que deverão comprovar o atendimento requisitos mínimos, separados por cada lote.

14.11.2. Para determinação das quantidades compatíveis e dos atestados para cada lote dessa contratação, segue abaixo o dimensionamento dos ativos que fazem parte do objeto do lote, bem como os atestados que devem ser apresentados com fulcro a garantir a qualificação técnica da LICITANTE. Conforme Acórdão 8.430/2011 "O edital deve estabelecer, com a necessária objetividade, a forma de comprovação da aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação"; e respectiva reforma por meio do Acórdão: 2696/2019 "É irregular a exigência de atestado de capacidade técnica com quantitativo mínimo superior a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.", os quantitativos exigidos estão de acordo com a previsão legal e representa a quantidade mínima e necessária a ser comprovada de forma a habilitar tecnicamente a licitante.

14.11.3. **LOTE 01 – SERVIÇOS N1 E N2:**

14.11.3.1. Os atestados de capacidade técnica deverão indicar o período de vigência do contrato, e comprovar a execução dos serviços dentro de um mesmo período ininterrupto de 12 meses;

14.11.3.2. Será permitido o somatório de atestados de capacidade técnica para efeito de comprovação do volume de serviço, considerando períodos sobrepostos;

Ativos	**Total**	**Exigência mínima de 25%**
Desktops	20.150	**5.038**
Impressoras	5.873	**1.469**
Usuários	50.000	**12.500**
Caixas postais de correio eletrônico	1.000.000	**250.000**
Grupos de usuários, listas de distribuição e caixas corporativas	40.000	**10.000**
Unidades atendidas	771	**192**
Ativos gerenciados	4.252	**1.063**
Ativos monitorados	4.252	**1.063**
Switches (Rede de Ensino)	1.700	**425**
Links de Internet	771	**193**
Redes locais geograficamente distintas	771	**193**
Switches Campus (Corporativo)	771	**193**

14.11.3.3. ATESTADO 01 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no uso, sustentação, manutenção, suporte, operação assistida, monitoramento, gerenciamento e governança de ferramental ITSM, considerando volumetria de no mínimo 30.000 chamados anuais, considerando nível 1 e nível 2;

14.11.3.4. ATESTADO 02 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no suporte presencial e remoto a estações de trabalho entre desktops e notebooks e seus periféricos, configurados com sistema operacional Microsoft Windows visando a solução de dúvidas dos usuários, de incidentes e problemas de software e hardware, através de chamados ou ordens de serviço, inclusive em locais descentralizados;

14.11.3.5. ATESTADO 03 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no uso da solução de ITSM, biblioteca ITIL e responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL, com pelo menos 08 (oito) destas 16 (dezesseis) disciplinas listadas abaixo:

- Gerenciamento de Ativos;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gestão de Mudanças;
- Gerenciamento de eventos;
- Gestão Financeira;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;
- Gestão do conhecimento;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Liberação e Implantação;

- Gerenciamento de cumprimento de requisições e solicitações de atendimento;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos (CMDB);
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Portfólio de Serviço;

14.11.3.6. ATESTADO 04 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação serviço de gerenciamento, monitoramento, suporte a ativos de segurança de borda;

14.11.3.7. ATESTADO 05 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory ou Open LDAP.

14.11.3.8. ATESTADO 06 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência na manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e execução de Serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos, serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo de usuários.

14.11.3.9. ATESTADO 07 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência na implantação do serviço de monitoramento, em tratamento de incidentes, em monitoramento de performance, no acompanhamento de atendimentos críticos e dos scripts de resolução de problemas, com atendimento de 1º e 2º níveis (primeiro e segundo níveis) para os serviços de infraestrutura, na emissão de relatório de monitoramento e na execução de auditoria de falhas;

14.11.3.10. ATESTADO 08 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede, incluindo switches, roteadores e redes sem fio com controladora, considerando infraestrutura descentralizada;

14.11.3.11. ATESTADO 09 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em suporte técnico remoto e presencial nas instalações descentralizadas do contratante, de ambiente, solução de incidentes e resolução/acompanhamento de problemas, atendendo os Acordo(s) de Níveis de Serviços (SLAs), em nível 1 e 2;

14.11.3.12. ATESTADO 10 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em gerenciamento através de níveis de serviços, com atendimento concomitante (níveis 1 e 2), de forma presencial, remoto ou híbrido.

14.11.4. **LOTE 02 – SERVIÇOS N3, SNOC e GSTI**

14.11.4.1. Os atestados de capacidade técnica deverão indicar o período de vigência do contrato, e comprovar a execução dos serviços dentro de um mesmo período ininterrupto de 12 meses.

14.11.4.2. Não será permitido o somatório de atestados de capacidade técnica para efeito de comprovação do volume de serviço. No entanto, poderão ser apresentados atestados diferentes para cada um dos itens solicitados.

Ativos	**Total**	**Exigência mínima de 40%**
Servidores Físicos	30	**12**
Servidores virtualizados	200	**80**
Storages (Subsistemas de Armazenamento)	6	**2**
Switches Core Data Center	3	**1**
Firewall	2	**1**

14.11.4.3. ATESTADO 01 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em serviços de NOC (Network Operation Center) com administração das ferramentas de monitoramento e análise de performance de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação 24x7x365, envolvendo no mínimo 80 (oitenta) servidores, 50.000 (cinquenta mil) usuários simultâneos e 500.000 (quinhentos mil) acessos em um único dia.

14.11.4.4. ATESTADO 02 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação serviço de gerenciamento, monitoramento, suporte a ativos de segurança de datacenter;

14.11.4.5. ATESTADO 03 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no uso da solução de ITSM, biblioteca ITIL e responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL, com pelo menos 08 (oito) destas 16 (dezesseis) disciplinas listadas abaixo:

- Gerenciamento de Ativos;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gestão de Mudanças;
- Gerenciamento de eventos;
- Gestão Financeira;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;
- Gestão do conhecimento;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- Gerenciamento de cumprimento de requisições e solicitações de atendimento;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos (CMDB);
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;

- Gerenciamento de Portfólio de Serviço;

14.11.4.6. ATESTADO 04 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em sustentação à infraestrutura de Data Center e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança;

14.11.4.7. ATESTADO 05 - Comprovar ter prestado serviços de suporte com serviço de suporte a: sistemas operacionais, redes, ambientes colaborativos, administração de banco de dados, armazenamento de dados e backup, servidores, servidores de aplicação, gestão de itens de configuração, ambiente de produção, deploy de aplicações, monitoramento de serviços, apoio à elaboração de projetos de Infraestrutura e suporte planejamento de TI;

14.11.4.8. ATESTADO 06 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no suporte a projetos, compreendendo os serviços e atividades inerentes à manutenção, desenvolvimento e implantação das metodologias para gerenciamento de serviços de TI, elaboração de propostas de melhoria dos processos de trabalho, criação e manutenção dos processos de subsídios às tomadas de decisões estratégicas e manutenção e administração do portfólio de projetos;

14.11.4.9. ATESTADO 07 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência na elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos principais processos de mercado, ITIL ou COBIT, escritório de gestão de projetos, apoio no desenvolvimento do plano diretor de TI, análise de riscos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI;

14.11.4.10. ATESTADO 08 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de Firewall's do tipo NGFWs (Next Generation Firewall);

14.11.4.11. ATESTADO 09 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em serviços de instalação, configuração, e administração de banco de dados;

14.11.4.12. ATESTADO 10 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em serviços de administração de servidores e serviços de rede e diretório.

14.11.5. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem atender, ainda, ao seguinte:

14.11.5.1. Os ATESTADOS devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente licitação - contendo descrição adequada, clara e suficiente do(s) serviço(s) executado(s) ou em execução;

14.11.5.2. Os ATESTADOS devem conter a identificação do(s) contrato(s) vinculado(s) e do(s) período(s) a que se referem os serviços executados, podendo considerar contratos já executados ou em execução; e

14.11.5.3. Os ATESTADOS deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE.

14.11.6. Visando garantir a razoabilidade e a ampliação da competitividade do certame, serão admitidos atestados em outras unidades de medida (tais como UST, HST e outras), desde que demonstrada e comprovada a CORRELAÇÃO entre a métrica e a quantidade de horas de trabalho empreendidas na execução contratual, resultando no inequívoco atendimento à exigência mínima acima descrita.

14.11.7. A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do §3°do art. 43 da Lei n° 8.666/1993. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

14.11.8. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

14.11.9. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão admitidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da CONTRATADA proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente. Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

- Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- Devem ser pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;
- Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;
- Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante;
- Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

14.11.10. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar os serviços pretendidos pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos.

14.11.11. Considera-se que um dos objetivos das licitações públicas é assegurar a todos os licitantes igualdade de condições, consolidando assim o princípio constitucional da isonomia. Porém, para consecução desse objetivo deve se observar que a finalidade da licitação é selecionar proposta mais vantajosa para o interesse da Administração Pública.

14.11.12. Sobre a exigência de comprovação de execução de objeto com características semelhantes ao da pretensão contratual, a exigência não é desarrazoada, uma vez que o objetivo da Administração não é acomodar, nas licitações públicas, toda e qualquer solução excêntrica em torno do objeto pretendido, mas garantir uma ampla concorrência em torno do atendimento de suas necessidades.

14.11.13. **PROVA DE CONCEITO PARA LOTE 02**

14.11.13.1. Ainda como processo de habilitação, para a LICITANTE mais bem colocada do LOTE 02, esta deverá comprovar que dispõe de ferramental para execução dos serviços de monitoramento inteligente e autônomo de segurança do ambiente da SEEDF. Nesse sentido, deverá, ainda na fase de habilitação, além de apresentar os devidos atestados técnico, realizar demonstração prática por meio de validação da solução que irá disponibilizar para execução dos serviços. Para isso, deverá demostrar que atende a 100% (cem por cento) dos itens constantes no ANEXO II – MATRIZ TÉCNICA DE REQUISITOS.

14.11.13.2. A demonstração deverá ser feita presencialmente em conjunto com a equipe da SEEDF, devendo ser utilizado ambiente próprio para isso. A solução demostrada deverá ser a mesma que a LICITANTE CONTRATADA irá utilizar na execução do contrato.

14.11.13.3. No caso de a LICITANTE não realizar a demonstração em prazo razoável e não conseguir demostrar todos os requisitos funcionais, será desclassificada e convocada a próxima na lista de melhores classificados na etapa de lances.

14.11.13.4. A declaração do vencedor acontecerá imediatamente posterior à fase de habilitação;

14.11.13.5. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste TR

14.11.13.6. O conteúdo dos atestados/ declarações poderão ser objeto de averiguação do corpo técnico da CONTRATANTE, que por meio de diligências aos locais indicados, emitirão parecer técnico quanto à verificação do conteúdo dos respectivos documentos;

14.12. **OUTROS DOCUMENTOS**

14.12.1. A empresa participante deverá apresentar, na fase da licitação com vistas à habilitação jurídica e no ato da assinatura do Contrato, a Declaração para fins do Decreto nº 39.860/2019 constante no Anexo III do Edital (Portaria CGDF nº 356/2019).

14.13. **OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE A HABILITAÇÃO:**

14.13.1. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar todos **em nome e CNPJ da matriz** ou todos **em nome e CNPJ da filial**, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz e referir-se ao local do domicílio ou sede do interessado.

14.13.2. As certidões que não apresentarem em seu teor, data de validade previamente estabelecida pelo Órgão expedidor, **deverão estar datadas dos últimos 90 (noventa) dias**, contados da data da sessão pública deste Pregão.

14.13.3. Será inabilitado o Licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

14.13.4. Se a proposta não for aceitável, ou se a Licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.

14.13.5. No caso de inabilitação, haverá nova verificação da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos subitens 11.7.2 a 11.7.4, visto o disposto na Lei distrital nº 4.611/2011 e no Decreto distrital nº 35.592/2014.

14.13.6. Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste Edital, a Licitante será declarada vencedora.

14.13.7. Havendo necessidade de envio de documentos complementares após o julgamento da proposta, estes deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas após sua convocação via chat pelo Pregoeiro.

14.13.8. O Pregoeiro diligenciará na internet para evitar inabilitações pela falta de apresentação de documentos de regularidade fiscal, jurídica, econômico - financeira e técnica, visando a manutenção da proposta de melhor preço.

15. **DOS RECURSOS**

15.1. Declarado o vencedor, qualquer Licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata, em campo próprio do sistema **Comprasnet**, manifestar sua intenção de recorrer.

15.1.1. A ausência de manifestação imediata e motivada do Licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto no subitem **15.1** importará na decadência desse direito.

15.1.2. As manifestações de intenção de recorrer devem ser feitas exclusivamente por meio do sistema **Comprasnet**.

15.1.3. As manifestações fora do sistema **Comprasnet** serão desconsideradas.

15.1.4. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, verificando somente as condições de admissibilidade do recurso.

15.1.5. A ausência de manifestação ou as manifestações fora do sistema acarretarão o prosseguimento do feito, estando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao Licitante declarado vencedor.

15.2. Recebida a intenção de interpor recurso pelo Pregoeiro, a Licitante deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 3(três) dias úteis, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões.

15.3. O prazo para apresentação de contrarrazões será de 3 (três) dias úteis e começará imediatamente após o encerramento do prazo recursal.

15.3.1. As razões e contrarrazões serão recebidas somente no portal **Comprasnet**, por meio de campo próprio do sistema. **Não serão recebidas e conhecidas razões de recurso e contrarrazões enviadas diretamente ao Pregoeiro ou por quaisquer outros meios (fax, correspondência, correio eletrônico, etc.)**.

15.4. Os interessados que porventura queiram ter vista do processo licitatório poderão comparecer à Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, sediada no Shopping ID, SCN, Quadra 06, Conjunto A, Edifício Venâncio 3.000, Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70.297-400 - DF, de segunda à sexta das 08h00 às 12h00 e de 14h00 às 18h00, ou requisitar a disponibilização de acesso externo ao inteiro teor do processo eletrônico.

15.5. Caberá ao Pregoeiro receber, examinar e instruir os recursos impetrados contra seus atos, podendo reconsiderar suas decisões no prazo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento das razões e contrarrazões ou, neste mesmo prazo, fazê-lo subir devidamente relatado ao Subsecretário (a) de Administração Geral da Secretaria de Estado de Educação para a decisão final no prazo de 5 (cinco) dias úteis, na forma do art. 13, IV, e do art. 45, tudo do Decreto Federal nº 10.024/2019.

15.6. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.

15.7. O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo.

16. **DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

16.1. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

16.2. Na ausência de recurso, caberá ao Pregoeiro adjudicar o objeto e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior, propondo sua homologação.

16.3. O objeto deste Pregão será adjudicado por item, à licitante vencedora.

16.4. Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

17. **DO CONTRATO**

17.1. As) empresa(s) beneficiária(s) poderá(ão) ser convocada(s) para assinar o termo de Contrato, ou retirar documento equivalente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento do Termo de Convocação.

17.1.1. O convocado poderá, a critério da Administração, assinar o Contrato diretamente no processo eletrônico (assinatura eletrônica), cabendo à Administração, mediante prévio cadastro, a liberação para assinatura de usuário externo no SEI.

17.1.2. O prazo para assinatura do Contrato estabelecido no **item 17.1** poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela Licitante vencedora, durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Subsecretário (a) de Administração Geral da Secretaria de Estado de Educação.

17.1.3. Na assinatura do Contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, que deverão ser mantidas pelo Licitante durante toda a vigência contratual.

17.1.4. O Contrato a ser assinado subordina-se ao **Termo Padrão nº 07/2002**, em conformidade com o Decreto 23.287 de 17/10/2002 do Distrito Federal, que segue como **Anexo V a este Edital**, e terá **vigência de 12 (doze) meses**, a contar de sua assinatura.

17.2. A vigência contratual poderá ser prorrogada nas hipóteses previstas no artigo 57 da Lei nº 8.666/1993.

17.3. Não será exigida garantia contratual, visto que se trata de Contrato de aquisição de bens.

17.4. O Contrato poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer fatos estipulados no art. 65 da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

17.5. Todo e qualquer pedido de alteração do Contrato oriundo desta licitação deverá ser dirigido ao Executor de Contrato ou ao Presidente da Comissão Executora do Contrato, a quem caberá análise do pedido e encaminhamento ao Subsecretário (a) de Administração Geral da Secretaria de Estado de Educação a quem caberá o deferimento ou não do pedido.

17.6. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no Edital ou se recusar a assinar o Contrato, outro Licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções de que trata o Decreto distrital nº 26.851/2006.

17.7. Este Edital, o Termo de Referência e seus anexos e a proposta de preços apresentada pela Licitante vencedora farão parte integrante do Contrato.

17.8. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais, legais e regulamentares.

17.9. São vedadas a subcontratação total ou parcial acima dos limites estabelecidos neste Edital, a associação da Contratada com outrem, a sub-rogação, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação.

17.10. Será designado um Executor, ou uma Comissão Executora de Contrato, que terá as atribuições contidas na Lei 8.666/1993 e no Decreto distrital nº 32.598/2010, a quem caberá a fiscalização e acompanhamento da execução nos termos do Edital, Projeto Básico e seus anexos.

17.11. A Contratada se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões do valor total inicial atualizado do Contrato que se fizerem necessários, observado o percentual máximo de 25% (vinte e cinco por cento), salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre as partes, na forma do art. 65, §1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993.

17.12. Incumbirá Gerência de Contratos e Termos da Secretaria de Estado de Educação providenciar a publicação resumida do instrumento de Contrato e de seus eventuais termos aditivos no Diário Oficial do Distrito Federa (DODF).

17.13. A CONTRATADA no ato da assinatura do Contrato deverá apresentar:

17.13.0.1. Documento fornecido pelo INMETRO comprovando a capacidade dos tanques dos veículos que serão utilizados para o abastecimento;

17.13.0.2. Alvará ou autorização de funcionamento, expedido pela Unidade Competente, da esfera Distrital, Estadual ou Municipal, da localidade do licitante em plena validade.

18. **DO REAJUSTE**

18.1. Conforme definido no item 20 do Termo de Referência - Anexo I deste edital.

19. **DOS ADITAMENTOS CONTRATUAIS**

19.1. As alterações das especificações dos Contratos oriundos da ARP, para melhor adequação técnica aos objetivos da contratação, a pedido da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, **desde que não decorrentes de erros ou omissões por parte da CONTRATADA**, serão processados por meio de termo aditivo, observados os limites previstos no Edital (§ 1º do art. 65 da Lei nº8.666/1993).

19.2. As eventuais modificações de tratam o item **19.1**, condicionam-se à elaboração de justificativa prévia, devidamente aceita pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF.

19.3. As alterações de valor contratual, decorrente do reajuste de preços, compensação ou penalização financeira prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares, até o limite do respectivo valor contratado, dispensam a celebração de aditamento, podendo ser processadas por meio de apostila.

20. **DA FISCALIZAÇÃO**

20.1. Sujeitar-se-á a Contratada à mais ampla e irrestrita fiscalização da autoridade encarregada de acompanhar a execução do objeto desta licitação, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às exigências formuladas dentro das prescrições legais.

20.2. A fiscalização da Contratante não eximirá, em hipótese alguma, a Contratada de quaisquer outras fiscalizações de órgãos oficiais, quanto às obrigações tributárias, fiscais, trabalhistas e demais que se fizerem necessárias.

20.3. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência deste, não implica corresponsabilidade da Administração Contratante ou de seus agentes e prepostos.

20.4. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto do presente Edital, deverão ser prontamente atendidas pela Contratada, sem ônus para a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF.

21. **DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

21.1. O objeto da licitação deverá ser entregue/executado nos prazos e condições previstas no Termo de Referência (Anexo I ao Edital).

22. **DO PAGAMENTO**

22.1. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

22.1.1. Prova de Regularidade junto à **Fazenda Nacional** (Débitos e Tributos Federais), à **Dívida Ativa da União** e junto à **Seguridade Social** (contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 – contribuições previdenciárias e as às de terceiros), fornecida por meio da Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

22.1.2. Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado, nos termos da Lei nº 8.036, de11/05/1990;

22.1.3. Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT), mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site ***www.tst.jus.br/certidao***;

22.1.4. Prova de regularidade com a Fazenda do Distrito Federal, que poderá ser obtida por meio do site ***www.fazenda.df.gov.br***.

22.2. Para as comprovações elencadas no item 22.1.1, serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa.

22.3. Os documentos elencados no item 22.1.1 poderão ser substituídos, no todo ou em parte, pelo SICAF.

22.4. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF**,** CNPJ: 00.394.676/0001-07.

22.5. As Notas Fiscais emitidas com dados (razão social ou CNPJ) divergentes dos informados no item 22.4, não serão aceitas.

22.6. O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

22.7. A Nota Fiscal apresentada para fins de pagamento deve ser emitida pelo mesmo CNPJ constante na proposta de preços, **à exceção de empresas que sejam matrizes e filial** (Acórdão nº 3.056/2008 – TCU – Plenário);

22.8. As Notas Fiscais apresentadas com CNPJ divergente da proposta de preços, **à exceção de empresas matriz e filial**, serão devolvidas pela Administração, para a devida correção (emissão de Nota Fiscal com o CNPJ correto).

22.9. Os documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento deverão ser reapresentados num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, devidamente escoimados das causas que motivaram a rejeição.

22.10. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação "*pro rata tempore*" do IPCA (art. 2º do Decreto distrital nº37.121/2016).

22.11. Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data de sua reapresentação.

22.12. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de apuração acerca de quaisquer descumprimentos contratuais constatados, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando foro caso).

22.13. Os pagamentos, pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, de valores iguais ou superiores a R$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A – BRB (Decreto distrital nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011).

22.14. Excluem-se das disposições do item **22.13:**

22.1.1. os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;

22.1.2. os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou Contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;

22.1.3. os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

23. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

23.1. O descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Edital de Pregão Eletrônico e do Contrato dele decorrente, em face do disposto no art. 49 do Decreto Federal nº 10.024/2019 e nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/1993, ensejará a aplicação de penalidade que obedecerá às normas estabelecidas no **Decreto distrital nº 26.851/2006** e alterações posteriores (**Anexo VI ao Edital**).

23.2. A aplicação de qualquer das penalidades previstas no Edital (Anexo VI) e no Contrato realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao Licitante/adjudicatário.

23.3. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

23.4. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

24. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

24.1. A Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF poderá, na hipótese de ocorrência de fatos supervenientes à publicação do Edital que possam interferir no andamento do processo ou influir na formulação da proposta, adotar uma das seguintes providências:

24.1.1. adiamento ou suspensão da licitação;

24.1.2. revogação ou anulação deste Edital, ou, ainda, sua modificação no todo ou em parte; ou

24.1.3. alteração das condições no processo licitatório, com a sua divulgação ou a republicação deste Edital, e, caso seja necessário, o estabelecimento de nova data para a realização da licitação.

24.1.4. A anulação da licitação induz à do Contrato.

24.1.5. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar.

24.1.6. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

24.1.7. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

24.1.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, observar-se-á o que se segue:

24.1.9. Excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

24.1.10. Os prazos somente serão iniciados e vencidos em dias de expediente na Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF.

24.1.11. O desatendimento às exigências formais, não essenciais, não importará na inabilitação da Licitante e/ou desclassificação de sua proposta, desde que seja possível a aferição de sua habilitação e a exata compreensão da sua proposta durante a realização da sessão pública do Pregão

24.1.12. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse público, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

24.1.13. A critério do Pregoeiro, o prazo de 2 (duas) horas para o envio da proposta ajustada de preços e eventuais documentos complementares de habilitação poderá ser prorrogado pelo tempo que se julgar necessário.

24.1.14. O Licitante é o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestada se dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

24.1.15. A simples apresentação de documentação não envolve qualquer compromisso de contratação por parte da Administração, importando, porém, para o Licitante a irrestrita e irretratável aceitação das condições de qualificação e dos termos deste Edital.

24.1.16. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico ***www.comprasgovernamentais.gov.br*** e também na página da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF na página http://www.educacao.df.gov.br/licitacoes/.

24.1.17. O inteiro teor do processo eletrônico está disponível para vista aos interessados por meio de disponibilização de acesso externo no SEI (serviço eletrônico de informações).

24.1.18. O pedido de vista deverá ser protocolado no endereço eletrônico **dilic.suag@se.df.gov.br**

24.1.19. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo Pregoeiro, no endereço eletrônico **dilic.suag@se.df.gov.br**, através do fone (61)3901-2319/99205-4523 ou diretamente na Diretoria de Licitações da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF.

24.1.20. O foro de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, será o designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes da presente licitação e da aplicação do presente Edital.

24.1.21. As Licitantes deverão comprovar, caso cabível, o atendimento da Lei distrital nº 4.652/2011, que cria, no âmbito do DF, o Programa de Valorização Profissional junto aos apenados em regime semiaberto e aos egressos do Sistema Penitenciário.

25. **ANEXOS**

25.1. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

25.1.1. ANEXO I - Termo de Referência e anexos;

25.1.2. ANEXO II - A e B - Modelos de Propostas de Preços;

25.1.3. ANEXO III – Declaração para fins do Decreto nº 39.860/2019;

25.1.4. ANEXO IV – Minuta de Contrato de Aquisição de Bens (entrega integral);

25.1.5. ANEXO V – Decreto distrital nº 26.851/2006 – regulamento de penalidades do DF.

25.2. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidora de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060, nos termos do Decreto nº 34.031, de 12 de dezembro de 2012 (DODF 252, de13/12/2012).

Brasília-DF, xx de xxxxx de 20xx

ALBERTO MOHAMAD FILHO

Pregoeiro

ANEXO I AO EDITAL (109644644)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. **DO OBJETO**

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a licitação para a **contratação,** em dois lotes, do tipo menor preço global por lote, de empresa prestadora de serviço técnico especializado de N1, N2, N3, SNOC e GSTI, por meio de manutenção preventiva e corretiva, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.

2. **DETALHAMENTO DO OBJETO E DISPOSIÇÕES GERAIS**

2.1. O objetivo da pretensa contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, envolve a prestação de serviços por meio de mão de obra especializada de atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, governança e gerenciamento cognitivo dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter em ambiente corporativo, com serviço de solução de *Information Technology Service Management* - ITSM e serviços de monitoramento autônomo de segurança do ambiente corporativo e dos serviços digitais, considerando as melhores metodologias, as práticas e modelos de mercado, de forma a unificar, padronizar e atingir melhores resultados na qualidade dos serviços prestados pela CONTRATANTE no atendimento das Unidades Administrativas, Regionais de Ensino e Unidades Escolares, do seu ambiente corporativo e Datacenter.

2.2. A prestação de serviços técnicos especializados de manutenção preventiva e corretiva utilizando as melhoras práticas, metodologias e soluções do mercado considerando 1º, 2º e 3º nível, SNOC e a gestão de alta disponibilidade dos ambientes tecnológicos e corporativos da área de TIC, envolve as seguintes atividades:

2.2.1. Migração de solução de ITSM, ou adoção da ferramenta já utilizada;

2.2.2. Atendimento de Campo (Field Service) aos usuários, equipamentos e ambiente computacional de todas as escolas e unidades relacionadas nesse Termo de Referência;

2.2.3. Monitoramento, observabilidade e curadoria do ambiente corporativo e datacenter com foco em conectividade e segurança;

2.2.4. Operação do ambiente corporativo e datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;

2.2.5. Sustentação do ambiente corporativo e datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;

2.2.6. Suporte do ambiente corporativo e datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;

2.2.7. Sustentação, Suporte e Manutenção Preventiva e Corretiva de Segurança da Informação e de Proteção de Dados;

2.2.8. Manutenção Preventiva e Corretiva do ambiente corporativo e Datacenter, Campus e Rede Metropolitana;

2.2.9. Sustentação, Gerenciamento e Administração de Banco de Dados;

2.2.10. Processamento das aplicações, sistemas e dos dados e informações; e

2.2.11. Governança e gestão inteligente dos serviços, processos de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo.

Lote	Item	Objeto	Quantidade	Unidade
1	1	Serviço técnico especializado de N1 e N2, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com disponibilização de solução de ITSM, de forma contínua e mensal.	30 (trinta) meses	Mensal

2	1	Serviço técnico especializado de SNOC e N3, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o monitoramento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo, com disponibilização de solução de monitoramento de segurança com recursos de inteligência artificial, de forma rotineira e contínua.	30 (trinta) meses	Mensal
	2	Horas de serviços técnicos especializados de manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade sob demanda.	24.000 (vinte e quatro mil)	HST

2.3. Os serviços de operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração, Governança e gestão inteligente dos serviços, processos de alta disponibilidade de Datacenter, em ambiente corporativo da CONTRATANTE, é de alta relevância por questões da missão crítica junto as escolas, dos serviços prestados e oferecidos pela CONTRATANTE, tendo alta sensibilidade, o que requer um alto nível de implementação, amadurecimento, documentação e orquestração dos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade dos serviços prestados. Por isso, a prestação dos serviços técnicos especializados deve adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados do ITIL como padrão.

2.4. O modelo de medição adotado no contrato será um híbrido, de pagamento de serviço, por disponibilidade dos serviços envolvendo profissionais, metodologias e soluções de gerenciamento, condicionado ao alcance de metas de desempenho, conforme Acordos de Nível de Serviço.

2.5. Nesse modelo, o valor total da pretensa contratação, será estabelecido com base nos serviços disponibilizados por meio do conhecimento, metodologias e na produtividade estimada dos profissionais e soluções disponibilizadas para gestão do ambiente, controle de ciclo de vida dos processos e automação atendimento às demandas. Porém, o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados alcançados na prestação dos serviços.

2.6. Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda, que compõem as rotinas de trabalho do CONTRATANTE, incluindo tarefas tais como: monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances e segurança, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme definições de responsabilidades presentes neste Termo de Referência.

3. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1. Do Objetivo da Contratação

3.1.1. O objetivo da contratação é a manutenção contínua dos serviços públicos com qualidade, confiabilidade, eficácia e eficiência, garantindo a disponibilidade destes serviços e a evolução por meio do mapeamento, definição, documentação, padronização e otimização dos recursos, atendendo e auxiliando nas necessidades básicas, essenciais e transformacionais das atividades de TIC, que permeiam as áreas fins e educacionais da CONTRATANTE. Tendo em vista que a CONTRATANTE não dispões de recursos e/ou profissionais suficientes para atender a demanda de atendimentos técnicos das Unidades Escolares, Coordenações Regionais de Ensino e Unidades Administrativas.

3.1.2. Além de garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC, a CONTRATANTE busca identificar empresas que trabalham de forma planejada, sistematizada, controlada, com processos e métodos de trabalho aderentes aos modelos de melhores práticas de mercado. A certificação das atividades e processos, garante à CONTRATANTE, que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas.

3.1.3. Alinhado ao modelo de prestação de serviços planejado nesta contratação, a CONTRATANTE busca modernizar o processo de prestação de serviços e de implantação de soluções no seu ambiente computacional e processual. Para tal, observou-se que a rápida expansão da tecnologia, com uso de Inteligência Artificial no local de trabalho, está transformando o serviço de atendimento aos usuários nas organizações de serviços de TI.

3.1.4. Utilizando-se de um modelo de execução com delegação das atividades, planejamento e resultados pré-determinados, além da gestão centralizada das informações, a CONTRATANTE irá proporcionar serviços automatizados e integrados, por meio de uso de soluções com recursos de inteligência artificial, possibilitando aos usuários a melhoria dos serviços prestados.

3.1.5. A cada dia que passa o volume de dados, onde são gerados, aumenta de forma exponencial, e tem-se fontes cada vez mais diversificadas. Para resolver esse cenário, a solução tem sido buscar a automação do monitoramento e gestão dos serviços, utilizando recursos capazes de simplificar a gestão dos ativos digitais.

3.1.6. A aplicação de soluções de Inteligência Artificial, das Operações de Infraestrutura e Negocial ao gerenciamento e monitoramento do sistema de tecnologia, permite identificar e como reagir aos problemas de TI de forma mais rápida, com análise totalmente preditiva e automatizada. Com isso, as soluções garantem maior agilidade e assertividade para manter os sistemas em funcionamento, evitando a interrupção das atividades corporativas, em períodos que prejudicam o dia a dia da operação.

3.1.7. Com a automação, aumenta-se a eficiência dos trabalhos, os erros tendem a ser mitigados e há o direcionamento da equipe para tarefas de maior valor agregado, especialmente no tocante à parte estratégica.

3.1.8. A implantação do modelo de prestação de serviços, utilizando o conceito inovador com automação e integração, embarcada com conceitos de Inteligência artificial, tem como premissa à aplicação de contexto, aconselhamento, ações e interfaces, automação e auto recuperação em conjunto com as ferramentas de governança negocial e processual, além das melhores práticas que podem ser otimizadas, para melhorar a eficácia geral, eficiência e redução de erros para a equipe de atendimento negocial.

3.1.9. A qualificação e a certificação dos processos da CONTRATADA impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento e suporte, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade. Alguns modelos de mercado foram utilizados como referência para as especificações e requisitos desta contratação. Abaixo, descrevemos brevemente as referências utilizadas.

3.1.10. A CONTRATANTE tem como foco a sustentabilidade, a escalabilidade, alta disponibilidade e o crescimento no aumento do nível de maturidade de processos e qualidade, em ambiente tecnológico de informação, de forma a atender as novas demandas educacionais do Governo do Distrito Federal.

3.2. Dos recursos e alinhamento estratégico junto ao PDTIC

3.2.1. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC da CONTRATANTE encontra-se em harmonia com os demais instrumentos de planejamento da Administração e consiste em compatibilizá-los, de forma a prevenir incoerências e gastos desnecessários, bem como obter ganhos em eficiência.

3.2.2. O investimento desta solução encontra-se previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC-2021-2022 no âmbito da CONTRATANTE, publicado no DODF n.º 84, de 06/05/2022, no que se referem:

3.2.2.1. OTI 01. APOIAR AO PLANEJAMENTO E AO ATENDIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS;

3.2.2.2. OTI 02. APRIMORAR A COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS DE TIC;

3.2.2.3. OTI 03. DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, RETER CONHECIMENTO E FORTALECER A EQUIPE DE TIC;

3.2.2.4. OTI 04. DESENVOLVER E SUSTENTAR OS SISTEMAS COM QUALIDADE E INOVAÇÃO;

3.2.2.5. OTI 05. FORTALECER A GESTÃO, BOAS PRÁTICAS E GOVERNANÇA DE TIC;

3.2.2.6. OTI 06. MANTER SEGURANÇA E CONFORMIDADE DE TIC;

3.2.2.7. OTI 07. OTIMIZAR A GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E A GESTÃO DA CONTRATAÇÃO DE TIC;

3.2.2.8. OTI 08. PROVER A CULTURA DE INOVAÇÃO E APRENDIZAGEM ATRAVÉS DA TECNOLOGIA;

3.2.2.9. OTI 09. PROVER INFRAESTRUTURA E CONECTIVIDADE NOS AMBIENTES ESCOLARES; e

3.2.2.10. OTI 10. PROVER INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TIC.

3.2.3. E parte do investimento é fundamentado nas orientações do Decreto nº 37.574, de 26 de agosto de 2016 que dispõe sobre a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação - EGTI CONTRATANTE, elaborada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação, o qual a CONTRATANTE faz parte.

3.2.4. No PDTIC estão relacionadas as ações tecnológicas, alinhadas às ações político-institucional, conduzidas pela atual administração, tendo como propósito definir, de forma clara, metas realistas e consistentes com a missão social da instituição, dentro de limites temporais e orçamentários.

3.2.5. Busca-se também o correto equilíbrio entre o atendimento e a expectativa das áreas clientes, quanto ao serviço prestado pela CLIENTE CONTRATANTE e a sua organização interna, a fim de minimizar custos e viabilizar soluções.

3.3. **Dos projetos atendidos junto ao PDTIC**

3.3.1. De acordo com o PDTIC 2021-2022 (Plano Diretor de Tecnologia e Comunicação), publicado no DODF n.º 84, de 06/05/2022, foram considerados todos os projetos de modernização e aquisições, de acordo com os seguintes itens do plano diretor, conforme a seguir:

3.3.1.1. Itens 1.3 a 1.9 “Serviço de manutenção de impressora”, “Modernização dos objetos de aprendizagem”, impacta diretamente na manutenção preventiva e corretiva por meio da sustentação e suporte da solução ao usuário;

3.3.1.2. item 1.12 “Definir Política de Manutenção de Documentos Eletrônicos adequada às diretrizes estabelecidas pelo Manual de Gestão de Documentos Administrativos do Governo do Distrito Federal - Implantação de política de backup dos sistemas institucionais - Implantar política de backup dos sistemas institucionais”, endereça diretamente por meio da contratação da prestação de serviços de armazenamento e backup na central de infraestrutura e na contratação de projetos especiais;

3.3.1.3. item 1.13 “Definir Política de Manutenção de Documentos Eletrônicos adequada às diretrizes estabelecidas - Implementação de temporalidade de armazenamento dos documentos digitais no Banco de Dados – BD - Implementar temporalidade de armazenamento dos documentos digitais no Banco de Dados – BD, endereça diretamente por meio da contratação da prestação de serviços de banco de dados na central de infraestrutura e na contratação de projetos especiais;

3.3.1.4. item 1.15 “Acompanhamento das legislações de TI - implantação de solução de consulta a atos normativos - Consultar atos a fim de orientar os servidores no desempenho de suas atribuições” endereça indiretamente por meio da contratação da solução tecnológica que irá prover o portal de serviços e a base de conhecimento e automação dos processos de busca e indexação da base de conhecimento e serviços de projetos especiais;

3.3.1.5. item 2.2 “Instruir o maior número dos servidores na utilização dos sistemas desenvolvidos - Elaboração de tutorial em vídeo dos sistemas implantado - Ofertar tutoriais para capacitar o maior número de pessoas nos sistemas implantados pela TI” endereça indiretamente por meio da contratação da solução tecnológica que irá prover o portal de serviços e a base de conhecimento e automação dos canais de atendimento que podem ser utilizados para tirar dúvidas e apoiar como tutorial;

3.3.1.6. item 4.50 “Repositório Institucional - Criação de nuvem interna para CONTRATANTE - Disponibilizar nuvem interna para educação” endereça diretamente por meio da contratação dos serviços de arquitetura, automação e documentação com a criação do catálogo de serviços internos da TI e consequentemente nos serviços de sustentação e suporte de virtualização e nuvem privada;

3.3.1.7. item 4.53 “Automação do cadastro dos funcionários terceirizados - Desenvolvimento de solução para cadastro dos funcionários terceirizados - Disponibilizar solução para funcionários terceirizados” endereça diretamente por meio da contratação dos serviços de sistemas;

3.3.1.8. item 5.1 “Atualizar e Manter políticas relacionadas à Tecnologia da Informação - Atualização a política de Segurança da Informação - Publicar e divulgar as políticas de Tecnologia da Informação” endereça diretamente por meio da contratação de governança com o serviço de proteção de dados com revisão das políticas atuais aderentes a legislação atual e a LGPD e a lei de segurança da informação;

3.3.1.9. item 5.3 "Adotar um acordo sobre o sigilo que deve ser mantido sobre a troca de informações entre as partes - Assinar o termo de confidencialidade dos sistemas da CONTRATANTE” endereça diretamente por meio da contratação dos serviços de projetos especiais que poderão ser demandados para criação de novas políticas aderentes a legislação atual e a LGPD e a lei de segurança da informação;

3.3.1.10. item 5.5 “Elaboração, atualização e divulgação de políticas - Atualização da política de Uso de internet - Divulgar a política informando as regras e os padrões a serem utilizados” endereça diretamente por meio da contratação dos serviços de projetos especiais que poderão ser demandados para criação de novas políticas aderentes a legislação atual e a LGPD e a lei de segurança da informação;

3.3.1.11. item 5.6 “Elaboração, atualização e divulgação de políticas - Divulgar a política informando as regras e os padrões a serem utilizados” endereça diretamente por meio da contratação de governança com o serviço de proteção de dados com revisão das políticas atuais aderentes a legislação atual e a LGPD e a lei de segurança da informação;

3.3.1.12. item 5.7 “Aumentar o nível de maturidade de gestão e governança - Elaboração de painéis indicadores com informações gerenciais - Disponibilizar painel para analisar os resultados da CONTRATANTE” endereça diretamente por meio da contratação do serviço de governança com gestão de visibilidade, painéis e dashboards com módulo de visibilidade, controle e gestão das informações, trazendo visibilidade e relatórios gerenciais para a correta tomada de decisão;

3.3.1.13. item 5.8 “Aumentar o nível de maturidade de gestão - Manutenção dos catálogos de serviços e sistemas e projetos - Manter uma fonte única de informação consistente sobre todos os serviços operacionais ofertados.” endereça diretamente por meio da contratação da solução tecnológica de gestão e do serviço de governança que irá criar, documentar e classificar todas as atividades e publicar o catálogo de serviços com controle dos serviços, melhoria contínua dos processos, conhecimento, qualidade, projetos e proteção de dados com módulo de gestão de projetos com implantação, controle e gestão das informações, trazendo visibilidade e relatórios gerenciais para a correta tomada de decisão;

3.3.1.14. item 5.9 “Otimizar processos por meio do mapeamento de processos e competências, implementação de melhorias e dimensionamento da força de trabalho - Aprimoramento da cadeia de valores - Publicar a cadeia de valores.” endereça diretamente por meio da contratação do serviço de governança com controle dos serviços, melhoria contínua dos processos, conhecimento, qualidade, projetos e proteção de dados com módulo de gestão de projetos com implantação, controle e gestão das informações, trazendo visibilidade e relatórios gerenciais para a correta tomada de decisão;

3.3.1.15. item 5.10 “Otimizar processos por meio do mapeamento de processos e competências, implementação de melhorias e dimensionamento da força de trabalho - Mapeamento dos fluxos de serviços e procedimentos de TIC” endereça diretamente por meio da contratação do serviço de governança com controle dos serviços, melhoria contínua dos processos, conhecimento, qualidade, projetos e proteção de dados com módulo de gestão de projetos com implantação, controle e gestão das informações, trazendo visibilidade e relatórios gerenciais para a correta tomada de decisão;

3.3.1.16. item 5.11 “Aumentar o nível de maturidade de gestão - Implantação de solução de controle de gestão e governança - Garantir o total controle das ações e projetos e estar alinhadas aos objetivos do negócio.” endereça diretamente por meio da contratação do serviço de governança com controle dos

serviços, melhoria contínua dos processos, conhecimento, qualidade, projetos e proteção de dados com módulo de gestão de projetos com implantação, controle e gestão das informações, trazendo visibilidade e relatórios gerenciais para a correta tomada de decisão;

3.3.1.17. item 5.12 “Adotar boas práticas de gestão de projetos - Publicar e executar a metodologia na gestão de projetos” endereça diretamente por meio da contratação do serviço de governança com controle dos serviços, melhoria contínua dos processos, conhecimento, qualidade, projetos e proteção de dados, trazendo visibilidade e relatórios gerenciais para a correta tomada de decisão;

3.3.1.18. item 6.24 “Solução de software para análise de dados para tomadas de decisões- Aquisição de Licença de Software para Análise de Dados - Disponibilizar software licenciados para maior segurança e conformidade” impacta diretamente na manutenção preventiva e corretiva por meio da sustentação e suporte da solução no ambiente de datacenter;

3.3.1.19. item 7.1 “Adotar boas práticas nas contratações de TIC Criação de Guia de contratações de Serviços de TIC- Implantar um modelo de contratação, elaborado de forma técnica, com artefatos, fases e atores bem definidos, apto a possibilitar o alcance dos resultados esperados pelos gestores e pela sociedade” endereça diretamente por meio da contratação do serviço de governança com controle dos serviços, melhoria contínua dos processos, conhecimento, qualidade, projetos e proteção de dados, trazendo visibilidade e relatórios gerenciais para a correta tomada de decisão;

3.3.1.20. item 7.2 “Gestão e controle orçamentário de TIC - Implantação o controle orçamentário de TIC em ponto único - Implantar Monitoração da gestão orçamentária” endereça diretamente por meio da implantação da disciplina de gerenciamento financeiro, trazendo visibilidade e relatórios gerenciais para a correta tomada de decisão;

3.3.1.21. item 8.12 “Disseminação de conteúdos educacionais - Implantação do Projeto Escola Digital - Disponibilizar a Escola Digital”, impacta diretamente na manutenção evolutiva por meio de projetos especiais, bem como o serviço de implementação e governança e consequentemente após a operacionalização da solução na manutenção preventiva e corretiva por meio da sustentação e suporte da solução ao usuário;

3.3.1.22. item 9.9 “Modernização da Conectividade da Internet - Aquisição de equipamento Switch - Melhorar a conexão de internet em toda a CONTRATANTE”, impacta diretamente na manutenção evolutiva por meio de projetos especiais, bem como o serviço de implementação e governança e consequentemente após a implementação da nova solução na manutenção preventiva e corretiva por meio da sustentação e suporte da solução ao usuário;

3.3.1.23. item 9.21 “Acesso a rede sem fio nas UE's e CRE's - Contratação de Serviço de Rede Wi-Fi - Disponibilizar rede sem fio”, impacta diretamente na manutenção evolutiva por meio de projetos especiais, bem como o serviço de implementação e governança e consequentemente após a implementação da nova solução na manutenção preventiva e corretiva por meio da sustentação e suporte da solução ao usuário;

3.3.1.24. item 10.1 “Prestar suporte técnico aos Servidores e alunos da CONTRATANTE com qualidade - Manter suporte técnico aos clientes da Tecnologia” endereça diretamente por meio de uma nova contratação que atenda todas as necessidades da TI da CLIENTE com mais aderência aos novos processos de inovação, aquisição, automação e dos projetos transformacionais de ensino da CONTRATANTE com uma visão totalmente focada na rede de ensino e seus propósitos institucionais trazendo a possibilidade de um atendimento dinâmico, com qualidade e evolução destes processos;

3.3.1.25. item 10.14 “Controlar os ativos de TIC- Finalização da instalação solução de controle de ativos de TI”, endereça diretamente a contratação da solução de controle de ativos de TI da CONTRATANTE, bem como o serviço de implementação e governança e consequentemente após a implementação da nova solução na manutenção preventiva e corretiva por meio da sustentação e suporte da solução ao usuário;

3.4. **Da Fundamentação Técnica da Contratação**

3.4.1. Esta aquisição advém da necessidade de manter a disponibilidade dos serviços prestados pela CONTRATANTE a toda rede de ensino público do Distrito Federal.

3.4.2. Ressalta-se que o atual contrato de prestação de serviços de suporte técnico teve expirada sua vigência em 05 de abril de 2022;

3.4.3. Os processos e fluxos de trabalho da CONTRATANTE se encontram informatizados e apoiados em sua infraestrutura de TI. O ganho alcançado pela CONTRATANTE com essa informatização gerou, por outro lado, uma alta dependência sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI. Assim, a indisponibilidade dessa infraestrutura, pode colocar em risco o funcionamento da CONTRATANTE e impedir que sejam prestados serviços essenciais à comunidade do Distrito Federal, aos alunos, aos pais e servidores da instituição.

3.4.4. Muitas operações fundamentais, para o funcionamento da CONTRATANTE, estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços, produz impacto direto sobre o seu desempenho institucional. A diversidade de produtos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por outros fabricantes de software, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional.

3.4.5. Por outro lado, o volume das atribuições conferidas à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - (TI) é desproporcional ao quadro de seus funcionários. Além disso, existe a necessidade de contratar profissionais especializados nas tecnologias e soluções implantadas, onde as empresas especializadas já possuem uma gama de profissionais com diferentes capacitações, para atender aos diversos tipos de contratos. Para suprir esse déficit operacional e de especialização é necessária a contratação dos serviços operacionais, permanecendo sob a responsabilidade do quadro de servidores apenas as funções de gestão e de planejamento, intransferíveis para empresas terceirizadas.

4. DA NECESSIDADE DA SOLUÇÃO

4.1. Suprir as necessidades de atendimento técnico presencial e remoto, bem como, suporte especializado para sustentação de todo ambiente da CONTRATANTE, envolvendo manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter em ambiente corporativo, com fornecimento de serviços de solução ITSM e serviços de monitoramento e análise de segurança do ambiente e dos serviços digitais, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento por meio de serviço fixo mensal e horas técnicas especializadas para evolução do serviço, dos processos e do ambiente.

4.2. A CONTRATANTE, por meio desta pretensa contratação, terá a oportunidade de elevar a eficiência e o grau de maturidade do ambiente de tecnologia, sob os padrões internacionais de Qualidade (ITIL, COBIT, PMBOK e ISSO/IEC 27001/27002), agregando novos serviços, que resultará diretamente na qualidade dos serviços oferecidos pela rede de ensino.

4.3. Assim como a adequação às referências e métricas de consultorias de pesquisa e aconselhamento em TIC, estas ações visam compreender os requisitos necessários para satisfazer os principais critérios de qualidade exigidos pela instituição e proporcionar estabilidade e performance no ambiente, por meio da implementação de processos evolutivos de melhoria contínua.

4.4. A implantação do serviço com uso de solução sob o conceito de Inteligência Artificial e hiperautomação cognitiva, possibilitará à CONTRATANTE ter visibilidade, em qualquer lugar, de todos os componentes do seu ambiente complexo, integrado e multicamadas em relação à segurança da informação. Este conceito, permite ainda, prevenir futuras interrupções dos sistemas devido à possibilidade de detectá-los de forma antecipada, ou seja, atuar de forma proativa, isolando e recuperando o problema antes que o negócio seja impactado e com isso aumentar a quantidade de informações úteis, confiáveis e assertivas, referente à qualidade das aplicações e dos serviços oferecidos;

4.5. Nesta visão, de forma a garantir a alta disponibilidade dos serviços e dar saltos transformacionais que elevem a qualidade do serviço prestado, pela CONTRATANTE, serão necessários a implementação de todos os serviços previstos no Edital, neste Termo de Referência e seus Anexos. A referida implementação irá permitir a execução de serviços, que atualmente não são possíveis de serem realizados, tais como:

4.5.1. estudos de viabilidade e de capacity planning;

4.5.2. governança, análise e melhoria dos processos e indicadores de gestão;

4.5.3. implementação e migração de novas arquiteturas e tecnologias;

4.5.4. monitoramento autônomo de forma preditiva;

4.5.5. otimização da performance da infraestrutura e aplicações;

4.5.6. implementação de melhoria de processos, serviços e projetos;

4.5.7. definição e integração de soluções de negócios;

4.5.8. gerenciamento e governança dos ativos lógicos e físicos;

4.5.9. estudos de apoio à política de segurança e proteção de dados;

4.5.10. análise e proteção de segurança do ambiente e serviços digitais;

4.5.11. ações de melhoria contínua e evolutiva.

4.5.12. Corroboradas às vantagens em relação as funcionalidade e ganhos pelo modelo a ser implantado, tem-se como objetivo dar maior visibilidade à todos os envolvidos no processo de atendimento negocial, sob uma perspectiva de entregar a performance e responsividade da aplicação que os usuários e gestores almejam, bem como melhorar a qualidade e desempenho das aplicações, por meio de análises profundas dos códigos fontes e do comportamento das aplicações dos sistemas críticos da CONTRATANTE.

5. **PRODUTOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

5.1. **Os serviços a serem executados deverão ter como produto final:**

5.1.1. Equipamentos funcionais e disponíveis;

5.1.2. Ambiente computacional funcional, atualizado e disponível para os usuários e sistemas;

5.1.3. Uso adequado dos recursos computacionais;

5.1.4. Armazenamento adequado dos dados trafegados;

5.1.5. Inventários realizados regularmente;

5.1.6. Incidentes registrados, comunicados e finalizados com soluções efetivas;

5.1.7. Integração entre os componentes de hardware e software utilizados no ambiente;

5.1.8. Mudanças atendidas no prazo e qualidade necessários, sem prejuízo algum para a disponibilidade do ambiente;

5.1.9. Redes de Telecomunicações ativas e operacionais e com performance adequada;

5.1.10. Transmissão de dados com integridade e segurança;

5.1.11. Demandas de serviços atendidos no prazo e qualidade necessários;

5.1.12. Níveis Mínimos de Serviço analisados com projeção de fatores de impacto, com a consequente garantia de níveis de serviço adequados a CONTRATANTE; e

5.1.13. Acessos aos dados dentro de normas e padrões estabelecidos, com garantia de segurança e integridade de todas as informações.

6. **MELHORES PRÁTICAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. Garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC da CONTRATANTE, a manutenção e perpetuação dos serviços educacionais é o objetivo principal desta pretensa contratação. A CONTRATANTE visa identificar, classificar e contratar empresa que trabalhe de forma planejada, sistematizada e controlada, que utilize metodologias e automação de processos e rotinas de trabalho aderentes aos modelos e as melhores práticas de mercado.

6.2. A certificação das atividades e processos garante à CONTRATANTE que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas. A certificação dos processos da pretensa CONTRATADA deve impactar positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento, sustentação e suporte, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade. Decreto Distrital nº 38.934, de 15 de março de 2018;

6.3. Alguns modelos de mercado foram analisados para o estudo desta contratação e utilizados como referência para as especificações e requisitos funcionais.:

6.3.1. Pregão Eletrônico nº 2013/16518(7419) – BB (Banco do Brasil)

6.3.2. Pregão Eletrônico nº 42/2014 - TSE (Tribunal Superior Eleitoral)

6.3.3. Pregão Eletrônico nº 44/2015 - ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica)

6.3.4. Pregão Eletrônico nº 353/7066-2016 (CEF – Caixa Econômica Federal)

6.3.5. Pregão Eletrônico nº 02/2017 (MMA – Ministério do Meio Ambiente)

6.3.6. Pregão Eletrônico nº 67/2017 - BCB (Banco Central do Brasil)

6.3.7. Pregão Eletrônico nº 10/2019 - PCDF (Polícia Civil do Distrito Federal)

6.3.8. Pregão Eletrônico nº 012/2020 – SEEC-DF (Secretaria de Economia do Distrito Federal)

6.3.9. Pregão Eletrônico nº 02/2020 – PF (Polícia Federal).

6.3.10. Pregão Eletrônico nº 030/2020 – SEEC-DF (Secretaria de Economia do Distrito Federal)

6.3.11. Pregão Eletrônico nº 011/2021 (APEX-Brasil);

6.3.12. Pregão Eletrônico nº 01/2022 - SEMOB-DF (Secretaria de Mobilidade Urbana do Distrito Federal);

6.4. A certificação das atividades, são compreendidas como a oportunidade que modificará a eficiência do ambiente de tecnologia, sob os padrões internacionais de Qualidade (ITIL, COBIT, PMBOK e ISO/IEC 27001/27002), assim como a adequação às referências e métricas de consultorias de pesquisa e aconselhamento em TIC.

6.5. Estas ações devem ser compreendidas como requisitos necessários para satisfazer os principais critérios de qualidade exigidos pela instituição e proporcionar estabilidade e performance no ambiente, por meio da implementação de processos de suporte evolutivo. São necessárias para garantir a disponibilidade exigida no Acordo de Níveis de Serviços (SLA), tais como: estudos de viabilidade e de capacity planning, especificação de requisitos, implementação e migração de novas tecnologias, remanejamento de dados, otimização de desempenho - *tunning*, implementação de melhoria de processos,

definição e integração de soluções de negócios, implementação de soluções de colaboração, soluções de data warehouse, estudos de apoio à política de segurança de informações, entre outras ações de melhoria contínua e evolutiva.

7. **FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

7.1. O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com os seguintes regramento:

7.1.1. Lei Distrital 2.572, de 20 de julho de 2000;

7.1.2. Decreto Distrital nº 38.934, de 15 de março de 2018;

7.1.3. Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016;

7.1.4. Decisão nº 2.858/11 TCDF;

7.1.5. Decisão nº 6.776/11 TCDF;

7.1.6. Despacho nº 105 de 01 de julho de 2001, SECOM/GDF;

7.1.7. Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, SLTI/MPOG;

7.1.8. Instrução Normativa nº 04, de 11 de setembro de 2014, SLTI/MPOG;

7.1.9. Lei nº 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto nº 10.024/2019. Recepcionado no âmbito do Distrito Federal pelo Decreto nº 40.205, de 30 de outubro de 2019.

7.2. Este Termo de Referência tem como objetivo atender às regulamentações e conformidades, decisões do TCDF, portarias e legislação pública a respeito de TIC no âmbito do Governo do Distrito Federal, que exigem cada vez mais que os órgãos públicos tenham serviços bem definidos, devidamente documentados e com uso adequado dos ativos envolvidos na contratação.

7.3. O critério de julgamento será o de menor preço por lote em atenção ao Art. 7º, caput", do Decreto nº 10.024/2019.

7.4. O presente certame se processará por meio do Pregão Eletrônico e obedecerá, integralmente, a Lei nº 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, recepcionado no Distrito Federal pelo Decreto 40.205, de 30 de outubro de 2019, Decreto Distrital nº 23.460/2002 e Legislação correlata, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/1993, atualizada, e ainda, a Lei Complementar nº 123/2006, a Lei 4.611, de 09 de agosto de 2011 e o Decreto nº 8.538/2015, bem como as condições estabelecidas no edital do pregão eletrônico e seus anexos.

8. **DA CLASSIFICAÇÃO DO BEM COMUM**

8.1. O objeto desta licitação se enquadra nos termos do parágrafo único, do Art. 1º, da Lei nº. 10.520/2002, acolhida no Distrito Federal pelo Decreto nº. 23.460/2002, por se tratar de bem comum, com características e especificações usuais de mercado e pelo Art. 3º II do Decreto nº 10.024, de 10 de setembro de 2019, recepcionado no Distrito Federal pelo Decreto 40.205 de 30 de outubro de 2019, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão.

8.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

8.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. Observa-se também a legislação específica exarada no Decreto Normativo nº 7.174, de 12 de maio de 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas e mantidas pelo poder público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

8.4. Há de se citar, também, as Instruções Normativas nº 04 de 2014 e a nº 05/2017, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que regulamentam os itens mínimos necessários para a composição do(s) Termo(s) de Referência e estabelecem os processos de Planejamento da Contratação de Serviços de TIC.

9. **DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO**

9.1. O artigo 23 § 1º da Lei nº 8.666/93 exige o parcelamento do objeto da licitação, desde que haja viabilidade técnica e econômica para tal.

9.2. O objeto deste Termo de Referência é a contratação de pessoa jurídica especializada, para prestação de serviços de suporte técnico ao ambiente de TIC da CONTRATANTE, envolvendo o ambiente computacional de infraestrutura de servidores e aos seus sistemas centralizados, bem como a infraestrutura e suporte à infraestrutura tecnológica das Unidades Escolares, as Regionais de Ensino e as Unidades Administrativas da SEEDF.

9.3. Considerando o escopo desta contratação, fica evidente dois grupos de serviços: o primeiro focado no ambiente central, server e estratégico; o segundo, focado no ambiente descentralizado das Unidades Escolares. Ainda em relação a este projeto e as disciplinas de gestão de serviços, fica evidente a necessidade de serviços de suporte Nível 1, Nível 2, para atender o ambiente descentralizado e os serviços de suporte de Nível 3, SNOC e GSTI para atender o ambiente central e server. Considerando esta análise, fica evidente que existe a viabilidade técnica do parcelamento do objeto em lotes, considerando que os serviços possuem grupos de características distintas entre eles. Além disso, há de se considerar que os serviços executados de forma central e com foco na governança devem também ser utilizados para avaliar a efetividade dos serviços executados em nível 1 e nível 2 para as unidades descentralizadas.

9.4. Em relação à análise de economicidade, considerando que existem prestadores de serviço com capacidade de prestar os serviços em apenas um dos possíveis lotes, a separação em lotes irá aumentar a competitividade, implicando notoriamente da diminuição dos custos por lote. Além disso, considerando a separação em lotes, os níveis de qualificação também serão distintos e separados, desobrigando as empresas licitantes de possuírem diversas qualificações com características distintas (serviços de suporte N1 e N2 X Serviço de suporte N3, SNOC e GSTI). Assim sendo, a separação em lotes, além de viável tecnicamente, também irá contribuir para a economicidade.

9.4.1. Dessa forma, o objeto dessa licitação, obedecendo as recomendações dos Tribunais de Conta, será parcelado em dois lotes, considerando a viabilidade técnica e a possibilidade de aumentar a concorrência e, por consequência, a economicidade.

10. **DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

10.1. Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico operacional mínima adequada para a execução do OBJETO pretendido mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, mediante apresentação de 1 (um) ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que deverão comprovar o atendimento requisitos mínimos, separados por cada lote.

10.2. Para determinação das quantidades compatíveis e dos atestados para cada lote dessa contratação, segue abaixo o dimensionamento dos ativos que fazem parte do objeto do lote, bem como os atestados que devem ser apresentados com fulcro a garantir a qualificação técnica da LICITANTE. Conforme Acórdão 8.430/2011 "O edital deve estabelecer, com a necessária objetividade, a forma de comprovação da aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação"; e respectiva reforma por meio do Acórdão: 2696/2019 "É irregular a exigência de atestado de capacidade técnica com quantitativo mínimo superior a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.", os quantitativos exigidos estão de acordo com a previsão legal e representa a quantidade mínima e necessária a ser comprovada de forma a habilitar tecnicamente a licitante.

10.3. **LOTE 01 – SERVIÇOS N1 E N2:**

10.3.1. Os atestados de capacidade técnica deverão indicar o período de vigência do contrato, e comprovar a execução dos serviços dentro de um mesmo período ininterrupto de 12 meses;

10.3.2. Será permitido o somatório de atestados de capacidade técnica para efeito de comprovação do volume de serviço, considerando períodos sobrepostos;

Ativos	**Total**	**Exigência mínima de 25%**
Desktops	20.150	**5.038**
Impressoras	5.873	**1.469**
Usuários	50.000	**12.500**
Caixas postais de correio eletrônico	1.000.000	**250.000**
Grupos de usuários, listas de distribuição e caixas corporativas	40.000	**10.000**
Unidades atendidas	771	**192**
Ativos gerenciados	4.252	**1.063**
Ativos monitorados	4.252	**1.063**
Switches (Rede de Ensino)	1.700	**425**
Links de Internet	771	**193**
Redes locais geograficamente distintas	771	**193**
Switches Campus (Corporativo)	771	**193**

10.3.3. ATESTADO 01 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no uso, sustentação, manutenção, suporte, operação assistida, monitoramento, gerenciamento e governança de ferramental ITSM, considerando volumetria de no mínimo 30.000 chamados anuais, considerando nível 1 e nível 2;

10.3.4. ATESTADO 02 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no suporte presencial e remoto a estações de trabalho entre desktops e notebooks e seus periféricos, configurados com sistema operacional Microsoft Windows visando a solução de dúvidas dos usuários, de incidentes e problemas de software e hardware, através de chamados ou ordens de serviço, inclusive em locais descentralizados;

10.3.5. ATESTADO 03 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no uso da solução de ITSM, biblioteca ITIL e responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL, com pelo menos 08 (oito) destas 16 (dezesseis) disciplinas listadas abaixo:

10.3.5.1. Gerenciamento de Ativos;

10.3.5.2. Gerenciamento de Disponibilidade;

10.3.5.3. Gerenciamento de Capacidade;

10.3.5.4. Gestão de Mudanças;

10.3.5.5. Gerenciamento de eventos;

10.3.5.6. Gestão Financeira;

10.3.5.7. Gerenciamento de Incidentes;

10.3.5.8. Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;

10.3.5.9. Gestão do conhecimento;

10.3.5.10. Gerenciamento de Problemas;

10.3.5.11. Gerenciamento de Liberação e Implantação;

10.3.5.12. Gerenciamento de cumprimento de requisições e solicitações de atendimento;

10.3.5.13. Gerenciamento de Configuração e Ativos (CMDB);

10.3.5.14. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

10.3.5.15. Gerenciamento de Nível de Serviço;

10.3.5.16. Gerenciamento de Portfólio de Serviço;

10.3.6. ATESTADO 04 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação serviço de gerenciamento, monitoramento, suporte a ativos de segurança de borda;

10.3.7. ATESTADO 05 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory ou Open LDAP.

10.3.8. ATESTADO 06 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência na manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e execução de Serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos, serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo de usuários.

10.3.9. ATESTADO 07 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência na implantação do serviço de monitoramento, em tratamento de incidentes, em monitoramento de performance, no acompanhamento de atendimentos críticos e dos scripts de resolução de problemas, com atendimento de 1º e 2º níveis (primeiro e segundo níveis) para os serviços de infraestrutura, na emissão de relatório de monitoramento e na execução de auditoria de falhas;

10.3.10. ATESTADO 08 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede, incluindo switches, roteadores e redes sem fio com controladora, considerando infraestrutura descentralizada;

10.3.11. ATESTADO 09 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em suporte técnico remoto e presencial nas instalações descentralizadas do contratante, de ambiente, solução de incidentes e resolução/acompanhamento de problemas, atendendo os Acordo(s) de Níveis de Serviços (SLAs), em nível 1 e 2;

10.3.12. ATESTADO 10 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em gerenciamento através de níveis de serviços, com atendimento concomitante (níveis 1 e 2), de forma presencial, remoto ou híbrido.

10.4. **LOTE 02 – SERVIÇOS N3, SNOC e GSTI**

10.4.1. Os atestados de capacidade técnica deverão indicar o período de vigência do contrato, e comprovar a execução dos serviços dentro de um mesmo período ininterrupto de 12 meses.

10.4.2. Não será permitido o somatório de atestados de capacidade técnica para efeito de comprovação do volume de serviço. No entanto, poderão ser apresentados atestados diferentes para cada um dos itens solicitados.

Ativos	**Total**	**Exigência mínima de 40%**
Servidores Físicos	30	**12**
Servidores virtualizados	200	**80**
Storages (Subsistemas de Armazenamento)	6	**2**
Switches Core Data Center	3	**1**
Firewall	2	**1**

10.4.3. ATESTADO 01 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em serviços de NOC (Network Operation Center) com administração das ferramentas de monitoramento e análise de performance de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação 24x7x365, envolvendo no mínimo 80 (oitenta) servidores, 50.000 (cinquenta mil) usuários simultâneos e 500.000 (quinhentos mil) acessos em um único dia.

10.4.4. ATESTADO 02 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação serviço de gerenciamento, monitoramento, suporte a ativos de segurança de datacenter;

10.4.5. ATESTADO 03 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no uso da solução de ITSM, biblioteca ITIL e responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL, com pelo menos 08 (oito) destas 16 (dezesseis) disciplinas listadas abaixo:

10.4.5.1. Gerenciamento de Ativos;

10.4.5.2. Gerenciamento de Disponibilidade;

10.4.5.3. Gerenciamento de Capacidade;

10.4.5.4. Gestão de Mudanças;

10.4.5.5. Gerenciamento de eventos;

10.4.5.6. Gestão Financeira;

10.4.5.7. Gerenciamento de Incidentes;

10.4.5.8. Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;

10.4.5.9. Gestão do conhecimento;

10.4.5.10. Gerenciamento de Problemas;

10.4.5.11. Gerenciamento de Liberação e Implantação;

10.4.5.12. Gerenciamento de cumprimento de requisições e solicitações de atendimento;

10.4.5.13. Gerenciamento de Configuração e Ativos (CMDB);

10.4.5.14. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

10.4.5.15. Gerenciamento de Nível de Serviço;

10.4.5.16. Gerenciamento de Portfólio de Serviço;

10.4.6. ATESTADO 04 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em sustentação à infraestrutura de Data Center e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança;

10.4.7. ATESTADO 05 - Comprovar ter prestado serviços de suporte com serviço de suporte a: sistemas operacionais, redes, ambientes colaborativos, administração de banco de dados, armazenamento de dados e backup, servidores, servidores de aplicação, gestão de itens de configuração, ambiente de produção, deploy de aplicações, monitoramento de serviços, apoio à elaboração de projetos de Infraestrutura e suporte planejamento de TI;

10.4.8. ATESTADO 06 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência no suporte a projetos, compreendendo os serviços e atividades inerentes à manutenção, desenvolvimento e implantação das metodologias para gerenciamento de serviços de TI, elaboração de propostas de melhoria dos processos de trabalho, criação e manutenção dos processos de subsídios às tomadas de decisões estratégicas e manutenção e administração do portfólio de projetos;

10.4.9. ATESTADO 07 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência na elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos principais processos de mercado, ITIL ou COBIT, escritório de gestão de projetos, apoio no desenvolvimento do plano diretor de TI, análise de riscos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI;

10.4.10. ATESTADO 08 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de Firewall's do tipo NGFWs (Next Generation Firewall);

10.4.11. ATESTADO 09 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em serviços de instalação, configuração, e administração de banco de dados;

10.4.12. ATESTADO 10 - Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas que comprovem experiência em serviços de administração de servidores e serviços de rede e diretório.

10.5. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem atender, ainda, ao seguinte:

10.5.1. Os ATESTADOS devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente licitação - contendo descrição adequada, clara e suficiente do(s) serviço(s) executado(s) ou em execução;

10.5.2. Os ATESTADOS devem conter a identificação do(s) contrato(s) vinculado(s) e do(s) período(s) a que se referem os serviços executados, podendo considerar contratos já executados ou em execução; e

10.5.3. Os ATESTADOS deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE.

10.6. Visando garantir a razoabilidade e a ampliação da competitividade do certame, serão admitidos atestados em outras unidades de medida (tais como UST, HST e outras), desde que demonstrada e comprovada a CORRELAÇÃO entre a métrica e a quantidade de horas de trabalho empreendidas na execução contratual, resultando no inequívoco atendimento à exigência mínima acima descrita.

10.7. A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do §3°do art. 43 da Lei n° 8.666/1993. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

10.8. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

10.9. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão admitidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da CONTRATADA proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente. Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

10.9.1. Devem estar relacionados ao objeto da licitação;

10.9.2. Devem ser pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;

10.9.3. Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;

10.9.4. Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;

10.9.5. Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);

10.9.6. Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante;

10.9.7. Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

10.10. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar os serviços pretendidos pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos.

10.11. Considera-se que um dos objetivos das licitações públicas é assegurar a todos os licitantes igualdade de condições, consolidando assim o princípio constitucional da isonomia. Porém, para consecução desse objetivo deve se observar que a finalidade da licitação é selecionar proposta mais vantajosa para o interesse da Administração Pública.

10.12. Sobre a exigência de comprovação de execução de objeto com características semelhantes ao da pretensão contratual, a exigência não é desarrazoada, uma vez que o objetivo da Administração não é acomodar, nas licitações públicas, toda e qualquer solução excêntrica em torno do objeto pretendido, mas garantir uma ampla concorrência em torno do atendimento de suas necessidades.

10.13. **PROVA DE CONCEITO PARA LOTE 02**

10.13.1. Ainda como processo de habilitação, para a LICITANTE mais bem colocada do LOTE 02, esta deverá comprovar que dispõe de ferramental para execução dos serviços de monitoramento inteligente e autônomo de segurança do ambiente da SEEDF. Nesse sentido, deverá, ainda na fase de habilitação, além de apresentar os devidos atestados técnico, realizar demonstração prática por meio de validação da solução que irá disponibilizar para execução dos serviços. Para isso, deverá demostrar que atende a 100% (cem por cento) dos itens constantes no ANEXO II – MATRIZ TÉCNICA DE REQUISITOS.

10.13.2. A demonstração deverá ser feita presencialmente em conjunto com a equipe da SEEDF, devendo ser utilizado ambiente próprio para isso. A solução demostrada deverá ser a mesma que a LICITANTE CONTRATADA irá utilizar na execução do contrato.

10.13.3. No caso de a LICITANTE não realizar a demonstração em prazo razoável e não conseguir demostrar todos os requisitos funcionais, será desclassificada e convocada a próxima na lista de melhores classificados na etapa de lances.

10.13.4. A declaração do vencedor acontecerá imediatamente posterior à fase de habilitação;

10.13.5. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste TR

10.13.6. O conteúdo dos atestados/ declarações poderão ser objeto de averiguação do corpo técnico da CONTRATANTE, que por meio de diligências aos locais indicados, emitirão parecer técnico quanto à verificação do conteúdo dos respectivos documentos;

11. MODELO DE EXECUÇÃO

11.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.

11.2. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços especializados e dos recursos humanos, físicos e das soluções a seu cargo, para a perfeita execução do presente contrato.

11.3. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados, visando efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

11.4. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

11.5. Os serviços prestados serão avaliados e homologados na reunião de entrega e análise do Relatório Mensal dos Níveis de Serviços, onde serão discutidos os assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços, relacionados às melhorias a serem implementadas.

12. PRAZOS DE ATENDIMENTO

12.1. As métricas previstas para os SLA's (*Service Level Agreement*) foram definidas de forma a servir de insumo para o processo de manutenção da qualidade e aperfeiçoamento do serviço prestado. Estas métricas deverão ser apuradas pela CONTRATADA e reportadas mensalmente à CONTRATANTE.

12.2. A CONTRATADA, sob pena de glosa, deverá apresentar solução ou indicação da solução dos problemas, após o chamado acionado no horário compreendido entre 08:00 e 18:00h, nos dias úteis, de segunda à sexta-feira, dentro dos prazos e condições estabelecidos a seguir:

12.3. O prazo em horas estabelecido para cada nível será computado somente nos dias úteis, ou seja, a contagem é encerrada às 18h do dia e inicia novamente às 08h do dia posterior, somente em dias úteis. Nos finais de semana, a contagem dos chamados é encerrada às 18h da véspera do final de semana e ou do feriado, e inicia novamente às 08h do dia útil seguinte.

12.4. Caso a solicitação não seja resolvida nos prazos em horas úteis previstas, a CONTRATADA deverá informar um prazo adicional para a solução do problema e em comum acordo com a CONTRATANTE.

12.5. A CONTRATADA deverá fornecer os canais de comunicação necessários para o efetivo contato por parte dos usuários da solução ou pelo gestor responsável da CONTRATANTE, conforme a conveniência da CONTRATANTE, para realizar a abertura de chamados técnicos.

12.6. A CONTRATANTE poderá realizar a abertura de chamados técnicos, em dias úteis e dentro do horário administrativo compreendido entre 08hs e 18hs, devendo o suporte técnico à solução funcionar dentro da mesma janela de atendimento.

12.7. A CONTRATADA deverá informar, por meio de documento formal, todos os meios de comunicação disponibilizados para os serviços, devendo fornecer ao menos um dos três dos seguintes canais:

12.7.1. Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) via web e/ou aplicativo, central telefônica (0800 ou 4004) e/ou por meio de mensageria robótica (whatsapp), entre outros, bem como dados e procedimentos necessários para abertura, acompanhamento e controle dos chamados técnicos.

12.7.2. O atendimento deverá ser realizado a partir dos chamados técnicos abertos pela CONTRATANTE, sem limite de número de chamados dentro do sistema ITSM, em língua portuguesa (Brasil).

12.7.3. Os chamados deverão ser registrados pela CONTRATADA em todos os casos de atendimentos, informando o número do chamado gerado ao solicitante, bem como armazenar para geração de relatórios periódicos, pelo menos, com as seguintes informações sobre o chamado:

12.7.3.1. Número do chamado;

12.7.3.2. Data e hora de abertura do chamado;

12.7.3.3. Dados do solicitante (nome, matrícula, local de trabalho, e-mail e telefone);

12.7.3.4. Tipo do chamado;

12.7.3.5. Status atual do chamado;

12.7.3.6. Prioridade e/ou Severidade do chamado; e

12.7.3.7. Descrição da solicitação.

12.8. A CONTRATADA deverá informar o prazo de atendimento do chamado, dentro do tempo previsto, conforme nível mínimo do serviço estabelecidos.

12.9. A CONTRATADA deverá emitir relatórios estatísticos e gerenciais ou conceder acesso à CONTRATANTE para executar a emissão dos referidos relatórios, com periodicidade mensal ou quando solicitado, que permitam aferir o cumprimento nível mínimo do serviço estabelecido e acompanhar o andamento dos chamados.

12.10. A CONTRATADA deverá prover todos os recursos necessários para manter o armazenamento, disponibilidade, integridade e confiabilidade dos registros de chamados técnicos, durante a vigência do contrato e por tempo indeterminado após seu encerramento, permitindo o acesso irrestrito de leitura aos dados e à ferramenta de ITSM.

12.11. A CONTRATANTE emitirá ordem de serviço - OS para cada solução de serviço solicitada.

13. LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Os serviços, objeto desta contratação referente ao lote 1 (um), serão executados nas dependências da CONTRATANTE, nos endereços a seguir, de forma presencial ou remotamente, sempre que for permitido:

13.1.1. SEDE I - SBN QD 02 BLOCO C EDIFICIO PHENICIA Brasília;

13.1.2. SEDE II - SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 3° Andar - Asa Norte;

13.1.3. SEDE III - AE NO. 09 CONJ. E S.I.A;

13.1.4. EAPE - SGAS 907 CONJ. A;

13.1.5. CRE CEILANDIA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.6. CRE GAMA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.7. CRE GUARÁ e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.8. CRE N. BANDEIRANTE e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.9. CRE BRAZLÂNDIA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.10. CRE PARANOÁ e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.11. CRE PLANALTINA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.12. CRE PLANO PILOTO e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.13. CRE RECANTO DAS EMAS e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.14. CRE SAMAMBAIA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.15. CRE SANTA MARIA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.16. CRE SÃO SEBASTIAO e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

13.1.17. CRE SOBRADINHO e suas unidades educacionais conforme Anexo XI; e

13.1.18. CRE TAGUATINGA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI.

13.2. Já os serviços referentes ao lote 2 (dois), estes serão executados nas dependências das Unidades Administrativas da SEE/DF, preferencialmente de forma remota. No entanto, sempre que necessário, os serviços poderão ser executados de forma presencial.

13.3. Configurando-se qualquer ocorrência pontual, conjuntural ou excepcional os serviços poderão ser prestados em outras Unidades Educacionais ou Administrativa inauguradas durante a vigência do contrato, nos limites do Distrito Federal, mediante solicitação da CONTRATANTE.

14. SITE DE CONTINGÊNCIA

14.1. Junto à proposta comercial, a CONTRATADA deverá apresentar as seguintes DECLARAÇÕES:

14.2. De que, em até 60 (sessenta) dias após início da data de vigência do contrato, disporá de sede, filial ou escritório em Brasília-DF, cidade onde serão prestados os serviços, local este dotado de infraestrutura administrativa e técnica adequadas, com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados.

14.3. Essa declaração é aplicável apenas às empresas que não possuem sede, filial ou escritório em Brasília – DF.

14.4. A CONTRATADA, na etapa de habilitação, deverá entregar declaração se comprometendo a ter a infraestrutura, estações de trabalho com equipamentos suficientes e número de postos de trabalho para a perfeita execução dos serviços contratados e a infraestrutura, de forma a prover acesso remoto à CONTRATANTE, permitindo a esta operar o ambiente remotamente, em caso de impedimento, casos fortuitos ou força maior.

14.5. A CONTRATADA deverá deixar disponível 02 (duas) estações de trabalho para uso eventual, sempre que for necessário, além dos postos de trabalho pré-definidos para a gestão e fiscalização da contratação.

14.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso às ferramentas de monitoração de segurança, permitindo à CONTRATANTE ter visibilidade, em tempo real, à todas as ações de monitoração que estão sendo realizadas.

14.7. Os serviços que puderem ser realizados de forma remota, deverão ser realizados e executados em escritório localizado em Brasília/DF, de forma que a CONTRATANTE possa fiscalizar, acompanhar e realizar reuniões periódicas com os responsáveis da execução dos serviços in loco. A exceção se dará em períodos quando houver pandemia, surto virótico de doenças infectocontagiosas ou houver decretos de lei recomendando ou obrigando o isolamento social e sempre que autorizado pela CONTRATANTE.

15. UNIFORME E IDENTIDADE VISUAL

15.1. A CONTRATADA deverá manter todos os profissionais envolvidos nesta contratação, independente do serviço ser realizado de forma remota ou presencial, com o uniforme de acordo com a sua identidade visual, sendo requisitos obrigatórios, os seguintes itens:

15.1.1. Camisa polo; e

15.1.2. Crachá contendo as seguintes informações:

15.1.2.1. Foto, Nome Completo, Cargo, Matrícula, Data de Admissão, RG e CPF.

16. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

16.1. **Requisitante dos Serviços**

16.1.1. O Requisitante dos serviços é o servidor da CONTRATANTE responsável pela solicitação dos serviços à Contratada, com as seguintes atribuições:

16.1.1.1. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;

16.1.1.2. Avaliar e aprovar, ou não, a estimativa do custo do serviço apresentada pela Contratada para as Ordens de Serviços demandadas;

16.1.1.3. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos; e

16.1.1.4. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviços.

16.2. **Da Fiscalização do Contrato**

16.2.1. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função, o Fiscal do Contrato é o responsável por aferir se a CONTRATADA está executando nas condições e métodos, de acordo com a quantidade e qualidade que foram pré-estabelecidas neste Termo de Referência;

16.2.2. O Distrito Federal, por meio da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, designará em ato publicado no DODF, se for o caso, 02 (dois) executores para o Contrato, sendo um titular e um suplente, que desempenharão as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil;

16.2.3. A fiscalização da contratação será exercida por um representante da Administração, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração;

16.2.4. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução do contrato;

16.2.5. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

16.2.6. O fiscal ou comissão anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

16.3. **Líder Técnico**

16.3.1. O Líder Técnico será o profissional, designado pela Contratada, para receber as Ordens de Serviço, estimar o custo para sua realização e assegurar a execução dos serviços requeridos.

16.3.2. A Contratada deverá disponibilizar Líderes Técnicos em número necessário e suficiente para dar adequada vazão ao atendimento às Ordens de Serviços, dentro dos prazos estipulados.

16.3.3. Os Líderes Técnicos devem estar disponíveis, de forma tempestiva e presencial, sempre que convocado, sem dedicação exclusiva, nos dias úteis, no horário de 8h às 18h, durante toda a execução contratual, bem como estar acessíveis por contato telefônico, em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

16.3.4. Cada Líder Técnico poderá cuidar, cumulativamente, dos seguintes serviços:

16.3.4.1. N1 e N2; ou

16.3.4.2. SNOC, N3, GSTI e ARQEN.

16.3.5. Constitui encargo, único e exclusivo da Contratada, suportar todos os ônus para a remuneração destes profissionais. Assim, o CONTRATANTE não remunerará em nenhuma hipótese, sob nenhuma justificativa ou fundamento, **o profissional** de Liderança Técnica, contratado pela Contratada por não haver qualquer vínculo empregatício entre as Partes.

16.4. **O Líder técnico será o responsável por:**

16.4.1. Planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da Contratada envolvidos na execução de cada Ordem de Serviço, sendo o responsável pelo cumprimento integral de todas as atividades nos prazos e qualidade exigidos.

16.4.2. Realizar o recebimento das Ordens de Serviços dentro dos prazos estabelecidos em cada Tarefa.

16.4.3. Avaliar o prazo requerido e dimensionar a alocação dos profissionais necessários para a execução das Ordens de Serviços.

16.4.4. Informar o(s) profissional(is) da Contratada que será(ão) o(s) responsável(is) pelo atendimento da Ordem de Serviço.

16.4.5. Negociar alterações nas Ordens de Serviços, quando necessário.

16.4.6. Estimar o custo das Ordens de Serviços.

16.4.7. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviços, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço.

16.4.8. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviços.

16.4.9. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviços ao CONTRATANTE.

16.4.10. Atuar como representante da Contratada para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.

16.4.11. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços.

16.4.12. Prestar todas as informações à CONTRATANTE sobre as Ordens de Serviços em andamento ou concluídas.

16.4.13. Participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviços.

16.5. **Administrador da Contratada**

16.5.1. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função de preposto, o Administrador do Contrato será também, responsável pela CONTRATADA e mensalmente, com base nas informações estratificadas durante a vigência da contratação e enviadas pela CONTRATANTE, avaliar, consolidar e ainda deve:

16.5.1.1. Emitir e apresentar o relatório mensal com os indicadores atingidos na prestação dos serviços, com o objetivo de valida-los;

16.5.1.2. Emitir e apresentar o plano de execução mensal com planejamento de correção, no caso de algum indicador não ter sido atingido;

16.5.1.3. Emitir e apresentar o planejamento de execução dos projetos especiais.

17. **MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E COMUNICAÇÃO - RACI**

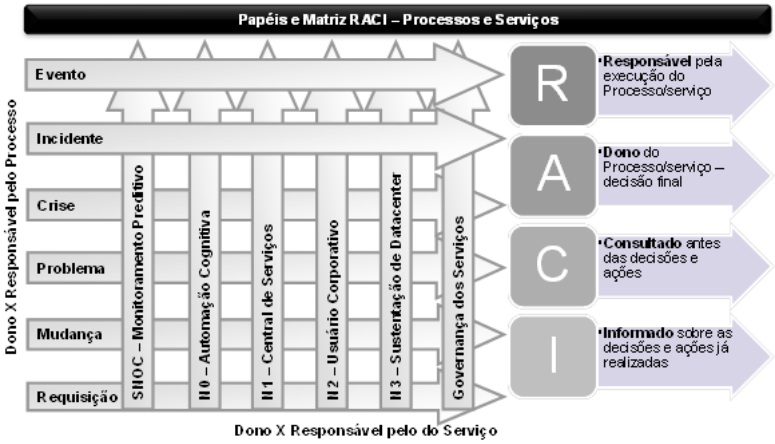
17.1. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente com a CONTRATANTE objetivando aprovar em até 90 (noventa) dias após a data de assinatura do contrato: nos primeiros 45 (quarenta e cinco) dias as definições dos papéis nos processos relacionados à MATRIZ RACI, aos sistemas, às aplicações, à infraestrutura e aos negócios que precisarão estar contemplados, e nos 45 (quarenta e cinco) dias restantes, a implementação em todas as disciplinas ITIL, de acordo com os seguintes atores:

17.1.1. Responsável pelo processo ou serviço;

17.1.2. Dono do processo ou serviço;

17.1.3. Consultado antes de ações e ou decisões; e

17.1.4. Informado sobre ações e ou decisões;



17.2. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente com a CONTRATANTE objetivando aprovar em até 90 (noventa) dias após a data de assinatura do contrato, sendo 45 (quarenta e cinco) dias para as definição dos papéis e processos de ESCALONAMENTO e nos 45 (quarenta e cinco) dias restantes, a definição de implementação dos seguintes níveis:

17.2.1. Nível Operacional;

17.2.2. Nível Tático; e

17.2.3. Nível Estratégico.

18. **DO DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS E PROFISSIONAIS**

18.1. A CONTRATADA fica responsável de forma única e exclusiva pelo correto dimensionamento de recursos, independente de soluções tecnológicas e profissionais, considerando de forma primária o número de Itens de configuração a serem sustentados e suportados no ambiente da SECRETARIA DE EDUCAÇÃO em cada camada de atendimento ao ambiente.

18.2. A CONTRATANTE não irá responsabilizar-se de forma alguma, no caso de a CONTRATADA errar no dimensionamento e na planilha de precificação, ficando sujeito a glosa e multa, em caso de descumprimento das cláusulas contratuais e no caso de não atingimento dos níveis mínimos de serviços.

18.3. Os recursos alocados e ou disponibilizados nesta contratação deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da Secretaria de Educação, o que exige a disponibilização e a autorização na utilização de senhas privilegiadas para acesso a serviços críticos, mediante a adoção de procedimentos em conformidade com as regras de segurança estabelecidas, independente se a prestação de serviços for realizada com e ou sem interação e ou intervenção humana.

18.4. Portanto, faz-se necessária a utilização de ferramentas de ITSM e ferramentas de monitoramento e análise de segurança de ambiente de TI e serviços digitais considerando um quadro de profissionais qualificados e especializados para execução das demandas e tarefas de suporte ao ambiente da Secretaria de Educação, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade e continuidade definida, como também a sua perenidade, devendo a empresa determinar por meio de Plano de Execução Mensal qual será a metodologia de entrega.

18.5. Adicionalmente a empresa deverá avaliar a: cobertura horária do serviço, o número de usuários atendidos, a disponibilidade dos itens de configuração, a capacidade de manter o ambiente 24x7x365, a volumetria de chamados por camada e por ativos, a capacidade de atendimento de requisições simultâneas, a localização e distâncias geográficas percorridas para o atendimento dos prédios, usuários e respectivos usuários, volumetrias, SLA e NMS, as especialidades técnicas e qualificações e as exigências trabalhistas e sindicais em conjunto com a estratégia da licitante no uso e investimento de metodologias, soluções tecnológicas e industrialização de processos de otimização no atendimento do serviço.

18.6. Para o perfeito e o correto dimensionamento desta contratação de prestação de serviços, a licitante deverá considerar todos os aspectos previstos no Edital, neste Termo de Referência e seus ANEXOS e para assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair desse processo o menor valor por item para atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais, há exigência de que todos os licitantes ofereçam seus menores preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de acordo com as especificações, de acordo com os seguintes itens abaixo:

18.6.1. número de itens de configuração especificados a serem atendidos e suas plataformas;

18.6.2. as volumetrias (históricas, sazonais, picos);

18.6.3. número de usuários atendidos e de acesso as plataformas;

18.6.4. número de unidades administrativas e pontos de atendimento;

18.6.5. as distâncias geográficas percorridas em caso de atendimento presencial e os deslocamentos entre as unidades;

18.6.6. a cobertura e a carga horária dos serviços contratados;

18.6.7. a localização da prestação de serviço;

18.6.8. metodologias ágeis de entrega, de qualidade e de curadoria orgânica e digital;

18.6.9. tecnologias embarcadas de automação e inteligência artificial cognitiva;

18.6.10. investimento em tecnologias, recursos físicos e lógicos e materiais e acessórios necessários na prestação de serviços;

18.6.11. ferramentas e soluções tecnológicas de ITSM e de monitoramento autônomo de segurança de ambiente de tecnologia e serviços digitais;

18.6.12. fornecimento de equipamentos (desktops, notebooks, tablets, e respectivos acessórios, tais como fone de ouvido e headset, travas de segurança, fontes de energia, monitores, televisões, cabos e conectores);

18.6.13. serviços disponibilizados e respectiva complexidade de manutenção;

18.6.14. gerenciamento da contratação por meio de Preposto Contratual, Líderes e Supervisores Técnicos de forma a garantir a manutenção da contratação de forma evolutiva;

18.6.15. capacidade e Produtividade na Implementação do contrato, na manutenção e encerramento com garantia de manutenção dos serviços, documentação e atendimento as necessidades e obrigações legais;

18.6.16. transmissão de conhecimento e gerenciamento da mudança da cultura organizacional por meio de cartilhas, vídeos, webinars, lives, treinamentos, disseminação da informação, reuniões de alinhamento e palestras;

18.6.17. números de profissionais a serem alocados, independente de atuação remota e ou presencial;

18.6.18. a jornada de trabalho do profissional;

18.6.19. plataformas e torres tecnológicas a serem atendidas;

18.6.20. Conhecimento técnico e especializações necessárias, nível, quantidade de certificações a serem mantidas pela empresa e funcionários;

18.6.21. as condições de conectividade em caso de atendimento remoto ou robótico;

18.6.22. e disponibilidade de profissionais para a prestação do serviço especialidades técnicas e qualificação dos colaboradores envolvidos e ou da CONTRATADA;

18.6.23. SLA dos serviços e do ambiente;

18.6.24. NMS – Níveis Mínimos de Serviços;

18.6.25. exigências e obrigações contratuais, especialidades e especificidades de cada serviço;

18.6.26. as exigências trabalhistas e sindicais, nos casos de prever profissionais, somente nos casos em que houver intervenção humana por meio de atuação remota e ou presencial;

18.7. É de responsabilidade da empresa interessada/vencedora de cada lote, realizar o dimensionamento dos profissionais, dos perfis técnicos e das soluções tecnológicas e aumentar o quantitativo de profissionais e ou da capacidade das soluções, quando a demanda por serviços aumentar e a quantidade mínima de pessoal não conseguir atender dentro dos parâmetros de níveis de serviço, de modo que esta atividade seja executada de forma planejada, sistemática, controlada e com processos padronizados, permitindo zelar pelo perfeito funcionamento do seu ambiente, bem como, proporcionar a excelência nos serviços.

18.8. Essas quantidades servirão para dar subsídios para elaboração de proposta comercial, devendo, quando da contratação, ser estruturada e dimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços.

18.9. O tamanho atual da equipe de profissionais não pode ser considerado como quantitativo necessário para a execução dos serviços.

18.10. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviços e/ou dos Chamados, de acordo com o detalhamento constante neste documento.

18.11. O dimensionamento de uma quantidade mínima de profissionais será feito de forma que seja garantido o adequado funcionamento da TIC, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

18.12. Também será considerado, para o dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais, que a disponibilidade destes deve assistir às demandas encaminhadas pelos usuários finais à área de TIC que ocorrerem em período e frequência incertos e não planejados.

18.13. Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus a Secretaria de Educação, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

18.14. Os requisitos disponibilizados neste Termo de Referência permitem aos Licitantes a formação de seu preço com base na previsão dos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações.

18.15. A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.

18.16. Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas fora do horário de expediente, em feriados e finais de semana.

18.17. A exigência de que todos os licitantes ofereçam seus preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal e equipamentos, tem por objetivo extrair desse processo o menor valor possível da contratação e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais.

18.18. A CONTRATANTE não irá remunerar, adicionalmente, quando do aumento do ambiente computacional e da volumetria e nos casos de sazonalidade chegar até 30% (trinta por cento) do pico máximo da volumetria mensal atual. No caso de ultrapassar 30% (trinta por cento) de aumento, a CONTRATANTE, em conjunto com a CONTRATADA, deverá reformular o plano de atendimento e flexibilizar os indicadores de SLA e NMS. Nestes casos de aumento ou supressão dos serviços, a CONTRATANTE poderá aditar o contrato até o limite legal.

19. JORNADA DE TRABALHO CONCOMITANTE (JTC)

19.1. A jornada de trabalho concomitante da contratação será compreendida como a alocação mínima e necessária de profissionais, considerando de forma primária a jornada de trabalho e a carga horária do serviço contratado, a capacidade de atendimento de requisições simultâneas, a localização e distâncias geográficas, volumetrias, SLA e NMS, as especialidades técnicas e qualificações e as exigências trabalhistas e sindicais em conjunto com a estratégia da licitante no uso e investimento de metodologias, soluções tecnológicas e industrialização de processos de otimização no atendimento do serviço.

19.2. A CONTRATANTE não irá reconhecer o reequilíbrio econômico-financeiro e nem remunerar adicionalmente quando do aumento da volumetria, nem da alteração de unidades administrações e suas respectivas localizações e distâncias geográficas e ou especialidades técnicas a serem atendidas nesta contratação.

19.3. Nos casos de sazonalidade, independente do percentual de alteração para cima e ou para baixo, a CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA poderá fazer um termo de ajuste de conduta temporário dos acordos de níveis de serviços e de atendimento para suprir suas necessidades.

19.4. No caso de alteração do ambiente computacional, usuários que altere a volumetria, a CONTRATANTE deverá notificar a CONTRATANTE por meio de ofício para estudo e avaliação de termo de aditamento até o limite legal previsto de 25% (vinte e cinco por cento). Nestes casos de aumento ou supressão dos serviços que não estejam contemplados no objeto da contratação, a CONTRATANTE poderá aditar o contrato até o limite legal.

19.5. De forma a clarificar o modelo e a garantir que a CONTRATADA faça o correto dimensionamento dos recursos a serem apresentados nesta contratação:

19.5.1. Exemplo 1: 02 (duas) jornadas de trabalho concomitantes presencial para suporte ao usuário das 09h às 18h: a empresa poderá considerar 02 (dois) profissionais com jornada de trabalho de 08 (oito) horas diárias para cumprimento apresentado.

19.5.2. Exemplo 2: 02 (duas) jornadas de trabalho concomitantes presencial para operação e sustentação de datacenter, prédios administrativos e rede metropolitana 24x7x365: a empresa poderá considerar 12 (doze) profissionais com jornada de trabalho de 8 (oito) horas diárias para formação apresentada, ou 08 (oito) profissionais com a jornada de trabalho 12x36;

19.5.3. Exemplo 3: 06 (seis) jornadas de trabalho concomitantes de forma remota para atendimento telefônico de *service desk* de 06h às 22h a empresa poderá considerar 18 (dezoito) profissionais com jornada de trabalho de 06 (seis) horas diárias para cumprimento apresentado;

19.6. Quando da automatização de todas as tarefas levaram a redução total e ou parcial da volumetria de forma resulte na redução da jornada de trabalho concomitante, a CONTRATADA deverá atualizar o plano de execução mensal e solicitar aprovação a CONTRATANTE de forma a garantir que a redução pretendida não irá impactar no SLA, qualidade dos serviços e no atendimento institucional. A CONTRATADA e CONTRATANTE deverá seguir os prazos previstos na FASE DE EXECUÇÃO. A atualização do Plano de Execução deverá ser realizada quando ocorrer aumento da volumetria e demandar novos profissionais ou esforço adicional de automação para garantir o atendimento da Secretaria de Educação.

20. **DO MODELO DE MEDIÇÃO ADOTADO – ROTINEIRA E EVENTUAL**

20.1. O modelo de medição adotado no contrato será um modelo híbrido, por meio de aferição do serviço rotineiro por disponibilidade e produtividade do serviço envolvendo o atendimento e suporte ao ambiente computacional e seus ativos, alocação de profissionais com atuação presencial e ou remota, metodologias e soluções de ITSM e monitoramento autônomo de segurança de ambiente de TI e serviços digitais, condicionado ao alcance de metas de desempenho somado com as horas de serviço técnico especializado, condicionado ao alcance de metas de desempenho conforme "Acordo de Nível de Serviço" e prestação de serviços de execução dos projetos sob demanda. Para as ordens de serviços eventuais, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na precificação dos serviços e no consumo de horas para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados alcançados na prestação dos serviços.

20.2. O presente processo de contratação prevê conceitualmente dois tipos de remuneração de serviços:

20.2.1. **Remuneração mensal**: prestação de serviços especializada de forma rotineira contínua, onde a CONTRATANTE pagará mensalmente o valor da manutenção preventiva e corretiva no modelo de disponibilidade e produtividade por preço fixo mensal em cada mês com garantia de consumo. Tais serviços serão aferidos com base em atividades sob rotineiras que compõem as rotinas de trabalho do CONTRATANTE, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação conforme definições de responsabilidades presentes neste Termo de Referência.

20.2.2. **Remuneração eventual (apenas para LOTE 02):** prestação de serviços altamente especializados de forma eventual sob demanda de acordo com as ordens de serviços solicitados e o respectivo consumo das HST's na prestação de serviços mensal na manutenção evolutiva e construtiva e projetos especiais de arquitetura e engenharia de TIC que serão aferidas dentro do mês de contratação sem garantia de consumo para a manutenção evolutiva e construtiva. O modelo de contratação e de consumo é "pay per use", ou seja, somente haverá remuneração do serviço quando houver a demanda em conjunto com o resultado entregue e fornecido, evitando desembolso antecipado somente pela disponibilidade e ou esforço durante a contratação. Este modelo busca a efetividade, a eficácia e eficiência da contratação, o desempenho, escalabilidade, automatização de processos de forma a garantir a melhoria contínua dos resultados e da contratação.

20.3. Dessa forma, a Secretaria de Educação pagará pela assinatura do serviço oferecido mensalmente de acordo preço fixo mensal mais as horas de serviços técnicos consumidas e terá com a condição de realizar demandas inovadoras, dispensando a aquisição de novos produtos e licenças.

20.4. De forma a atender os projetos futuros e transformacionais, previstos no PDTIC, e as novas demandas que surgem de políticas públicas, endereçadas à rede de ensino da CONTRATANTE, a TI fez um estudo, baseado no conhecimento do esforço atual utilizado, para implantação das soluções e destinou 800 (oitocentas) horas mensais, que corresponde a 5 (cinco) profissionais trabalhando 160 (cento e sessenta) horas, totalizando 24.000 (vinte e quatro mil) HST ao longo dos 30 meses de contrato, que deverão ser utilizadas na manutenção evolutiva, construtiva e projetos especiais sob demanda.

21. **DO TIPO DE SERVIÇO**

21.1. Serviço Rotineiro com remuneração contínua mensal.

21.2. O serviço executado de forma rotineira deverá ser prestado mensalmente, de forma contínua e ininterrupta, ao longo da vigência da contratação, considerando o lote a que se referem, de acordo com as características:

21.2.1. Serviço de Manutenção Preventiva.

21.2.2. Caracterizados, nesta contratação, como aqueles que implicam e são orientados à sustentação e manutenção operacional especializada, de forma a garantir a disponibilidade e estabilidade do ambiente e aos seus usuários;

21.3. O CMDB (Configuration Management Database), catálogo de serviços é a base de conhecimento atualizada, podendo ser realizada, com ou sem interação humana, de forma rotineira e contínua;

21.4. Inclui tarefas como atendimento ao usuário, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, sustentação e processamento do ambiente e da infraestrutura execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, análise de performances, dentre outras ações pertinentes a sustentação e manutenção preditiva e preventiva da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catálogo de serviços a ser construído;

21.5. Atendimento de requisições e tratamento de incidentes, decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

21.6. A otimização contínua de métodos e processos operacionais, diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

21.7. A disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;

21.8. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

21.9. Atendimento básico e essencial aos usuários e execução de atividades industrializadas, com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio ou ativação de usuários, reset ou troca de senhas de acesso, liberação de acesso a CONTRATANTE postal, e suporte aos dispositivos e ao ambiente;

21.10. De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CONTRATADA considera a lista básica não exaustiva, de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

21.10.1. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede e segurança de comunicação e sistemas operacionais;

21.10.2. Análise de tráfego, para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de softwares maliciosos, por meio do firewall;

21.10.3. Acompanhar a instalação do equipamento, do software de gerência, das atualizações de software e hardware e dos serviços de rede dos ativos contratados, com entrega de relatório mensal;

21.10.4. Acompanhar condições ambientais dos equipamentos, dentro dos padrões especificados pelos fabricantes, com entrega de relatório mensal;

21.10.5. Acompanhar os chamados técnicos junto fabricante, em caso de garantia do equipamento, com entrega de relatório mensal;

21.10.6. Analisar e gerar relatório de boletim de publicação de correção, para resolução de incidente, com entrega de relatório mensal;

21.10.7. Análise de desempenho e tendência de utilização de recursos, para planejamento de capacidade de rede, com entrega de relatório mensal;

21.10.8. Analisar tráfego de rede para fins segurança, desempenho e engenharia de tráfego, visando adotar ação proativa ou solução de incidente, com entrega de relatório mensal;

21.10.9. Manter a conformidade de regras de configuração e padrões no ambiente de rede;

21.10.10. Manter as configurações dos ativos de rede, conforme as regras publicadas;

21.10.11. Manter atualizado os controles e documentações, dos equipamentos, do cabeamento, do software e dos demais componentes da rede;

21.10.12. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes e atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração;

21.10.13. Manter ferramentas de gerência de rede;

21.10.14. Manter o cabeamento organizado e documentado;

21.10.15. Prevenção e a detecção de intrusão nas soluções de e-mail, por meio de anti-spam contratados;

21.10.16. Prevenção e a detecção de intrusão e vírus, por meio de antivírus e EDR contratados;

21.10.17. Prevenção e a detecção de intrusão no ambiente de malwares (adware, backdoor, bots, trojan, ramsoware, spyware, rootkits, wors, keyloggers), por meio de soluções contratadas; e

21.10.18. Realização periódica de testes e varreduras para detecção de vulnerabilidades.

21.11. Serviço de Manutenção Corretiva:

21.11.1. Caracterizados como aqueles orientados ao suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, devendo ser realizado de forma rotineira e contínua;

21.11.2. Inclui tarefas como suporte ao usuário e ao ambiente, considerando toda a infraestrutura, suporte as verticais de infraestrutura, tais como: rede e conectividade, segurança, bancos de dados, virtualização, sistemas operacionais, armazenamento e backup de datacenter em ambiente corporativo, serviços e instalação, configuração, mudança, análise de performance, acompanhamento dos chamados dos ativos físicos e lógicos, manutenção da disponibilidade do ambiente de datacenter, corporativo e rede de computadores e seus ativos, dentre outras ações pertinentes a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catalogo de serviços;

21.11.3. Atendimento de requisições e tratamento de incidentes, decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

21.11.4. A incorporação dos novos requisitos, quando estes forem concernentes às atividades relacionadas;

21.11.5. De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CONTRATADA considera a lista básica não exaustiva, de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

21.11.5.1. Aplicação de sistema operacional ou correção nos equipamentos de rede no caso de incidentes;

21.11.5.2. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros);

21.11.5.3. Executar ajuste de horário de verão;

21.11.5.4. Executar instalação, desinstalação e manutenção do cabeamento no painel de interligação de conexão;

21.11.5.5. Executar os procedimentos de inicialização e desativação (automatizados e manuais);

21.11.5.6. Executar teste de certificação em cabeamento estruturado no caso de incidente;

21.11.5.7. Atuar na condição de integrador nos incidentes tecnológicos que envolvam quaisquer questões relacionadas aos ativos contratados e outras plataformas, armazenamento, software e serviços;

21.11.5.8. Resolução de incidentes e problemas, realizando todas as ações necessárias ao restabelecimento do funcionamento normal dos serviços/equipamentos;

21.11.5.9. Resolução de incidentes e problemas referentes a autenticação, intrusão e de softwares maliciosos por meio do firewall;

21.11.5.10. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede e segurança, para manter a disponibilidade e desempenho da rede;

21.11.5.11. Adotar procedimentos, para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede e segurança, que possam afetar a disponibilidade e desempenho;

21.11.5.12. Prestar atendimento e suporte às demais equipes;

21.11.5.13. Prestar suporte aos CRE's e Unidades Escolares e Unidades Administrativas, no caso de integração e conectividade dos ativos contratados;

21.11.5.14. Prestar suporte quanto à configuração, atualização, manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e serviços de rede e segurança;

21.11.5.15. Implementações de controles de acesso e segmentação da rede de computadores e manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações; e

21.11.5.16. Acompanhamento e execução do planejamento de mudança.

21.11.5.17. Serviço sob demanda com remuneração para projetos especiais, deverá ser executado sempre que demandado, de acordo com os seguintes tipos de serviços:

21.12. **Manutenção Evolutiva e Construtiva**

21.12.1. Caracterizados como aqueles que implicam em melhoria contínua, envolvendo evolução dos processos, rotinas, instruções de trabalho, novas arquiteturas, novas implementações, parametrizações, customização, novas automações, orquestrações e dashboards e ou migrações, mudanças, remanejamentos e alterações sistêmicas que dependem de requerimento específico, a ser contratado de forma eventual sob demanda para projetos especiais de acordo com o seguinte escopo de serviço:

21.12.1.1. A CONTRATADA também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;

21.12.1.2. As atividades, como Serviço de Manutenção Evolutiva, contratadas sob demanda, para melhorias do ambiente que não sejam caracterizadas pela CONTRATANTE como projeto especial, serão enquadradas e reclassificadas.

21.12.1.3. Para mensurar as manutenções evolutivas e construtivas sob demanda será utilizada a unidade de referência definida como Horas de Serviços Técnico Especializada – HST. Estas unidades serão consumidas do número previsto globalmente de HST, para esta contratação.

21.13. **Projetos Especiais**

21.13.1. Caracterizados como aqueles que implicam em melhoria contínua, e que dependem de requerimento específico, devendo ser contratado sob demanda, para projetos especiais;

21.13.2. Os Projetos Especiais serão definidos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sendo solicitados e acompanhados através de Termo de Abertura de Projeto, contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro com Plano Geral do Projeto, com detalhamento em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo;

21.13.3. Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE. As demandas serão feitas através de solicitações específicas, formalizadas pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá solicitar também, como projetos especiais, atividades de:

21.13.3.1. Mapeamento, melhoria e automação de processos;

21.13.3.2. Implementações de melhoria e evoluções em ferramenta de ITSM;

21.13.3.3. Implementação de soluções de comunicação, automação e suporte a usuários da SEE/DF, tanto web, quanto mobile;

21.13.3.4. Estruturação e definição de arquiteturas de software e soluções corporativas;

21.13.3.5. Análise de performance em aplicações e banco de dados, bem como implementação de processos de melhoria de código-fonte e configurações de aplicações;

21.13.3.6. Padronizações de tecnologias e processos de trabalhos;

21.13.3.7. Elaboração e documentação de processos de gestão de contratos, projetos, portfólios, desenvolvimento de software;

21.13.3.8. Implantação de arquiteturas e soluções voltadas a DevSecOps, como gerenciador de contêineres, gerenciadores de repositório, integração e entrega continua;

21.13.3.9. Desenvolvimento de estrutura para validação de qualidade, performance e segurança de aplicações;

21.13.3.10. Análise de vulnerabilidade de código-fonte de aplicações;

21.13.3.11. Elaboração de scripts de teste de carga, bem como execução e avaliação dos resultados obtidos;

21.13.3.12. Elaboração e implantação de projetos de infraestrutura.

21.13.4. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da CONTRATANTE e em consonância com o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

21.13.5. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade, necessitando atuar diferentemente da atuação nas manutenções preditivas, preventivas e corretivas, devendo, ainda, as atividades estarem focadas na evolução dos novos serviços, processos, projetos por meio de automação, parametrização, customização e proteção contínua dos dados;

21.13.6. Para garantir a previsibilidade, a CONTRATANTE deverá encaminhar, mensalmente, todas as suas demandas à Contratada, que deverá apresentar o planejamento, por meio do Plano de Execução Mensal, contendo a relação de profissionais envolvidos, de soluções e ferramentas, com as suas especialidades e de atuação, para todas as atividades do projeto e os possíveis requisitos técnicos, características e ou certificações, que comprovem sua capacidade em cumprir as atividades previstas;

21.13.7. Para mensurar os projetos será utilizada a unidade de referência definida como Horas de Serviço Técnico Especializada – HST. Estas unidades serão consumidas do número previsto globalmente de HST, para esta contratação.

22. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO E ESPECIALIDADES

22.1. O escopo da contratação é baseado na prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de datacenter e atendimento ao ambiente corporativo, com fornecimento de solução tecnológica de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI, que forneça barramento de automação e inteligência artificial, integração de canais de atendimento humanizado e automatizado, de acordo com os seguintes assuntos, conforme a seguir:

22.1.1. **N1 - Atendimento com interação humana nível 1:** prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 1, por meio da central de serviços (service desk), com o uso de solução tecnológica de ITSM, preferencialmente a já existente na SEE/DF;

22.1.2. **N2 - Atendimento com interação humana nível 2:** prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 2, de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, envolvendo todas as unidades administrativas, regionais e escolas de ensino;

22.1.3. **SNOC - Monitoramento Preditivo e Resposta à Incidentes:** prestação de serviços de monitoramento à rede e segurança, com e sem interação humana, atuando com fornecimento de solução de monitoramento autônomo de segurança;

22.1.4. **N3 - Sustentação à Infraestrutura de datacenter:** prestação de serviços de sustentação e suporte à infraestrutura de datacenter de nível 3, de forma remota ou presencial, nas dependências da CONTRATADA ou CONTRATANTE, envolvendo as unidades administrativas com Datacenter, especializada nas seguintes torres de:

22.1.4.1. Aplicações Web e Mobile;

22.1.4.2. Armazenamento;

22.1.4.3. Backup;

22.1.4.4. Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à Infraestrutura;

22.1.4.5. Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura;

22.1.4.6. Hiperconvergência, Virtualização e infraestrutura definida por software;

22.1.4.7. Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows;

22.1.4.8. Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux;

22.1.4.9. Nuvem e Publicação de Serviços;

22.1.4.10. Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi);

22.1.4.11. Segurança da Informação;

22.1.4.12. Serviços de Diretório, Mensageria, autenteicação e DNS;

22.1.4.13. Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações;

22.1.5. **GSTI - Governança dos Serviços de TI:** fornecimento de solução tecnológica de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI, governança de TI e de visibilidade com painéis e dashboards, com prestação de serviços, por meio de mão de obra especializada, nas seguintes torres:

22.1.5.1. Assessoria e Apoio à Gestão;

22.1.5.2. Banco de Conhecimento;

22.1.5.3. Controle de Serviços, Programas, Projetos e Contratos;

22.1.5.4. Curadoria Digital e Proteção de Dados;

22.1.5.5. Mudança Organizacional;

22.1.5.6. Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho;

22.1.5.7. Qualidade e Satisfação do Usuário;

22.1.5.8. Apoio a gestão de indicadores e KPIs dos atendimentos N1, N2 e N3;

22.1.5.9. Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards);

22.1.6. **ARQEN – Serviços eventuais sob demanda de Arquitetura de Engenharia de TIC:** orçamentação e consumo de HST (horas de serviços técnicos) para a prestação de serviços de evolução, arquitetura, requisitos, desenvolvimento, testes, análise de performance, validação e segurança, DevSecOps, mapeamento de processo de negócio, engenharia de software, parametrização, customização, orquestração, automação e construção de novos negócios, serviços, processos referentes a infraestrutura e interoperabilidade dos sistemas corporativos da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, envolvendo, especializada nas seguintes torres de:

22.1.6.1. Manutenção Evolutiva e Construtiva;

22.1.6.2. Projetos Especiais;

23. **DO TIPO DE SERVIÇO E CANAIS DE ATENDIMENTO**

23.1. Do tipo de Serviço

23.1.1. A Prestação de Serviço especializada será realizado em duas modalidades, conforme a seguir:

TIPO DE SERVIÇO		
Serviço técnico especializado N1, N2, N3, SNOC, GSTI, ARQEN	**Serviço Prestação com mão de obra**	**Disponibilidade do Serviço**
Prestação de Serviço Contínuo e Rotineiro Mensal com Manutenção Preventiva e Corretiva		
Operações de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	07h - 19h	24x7x365
Service Desk – Central de Serviços (Nível 1)	07h - 19h	24x7x365
Atendimento à campo (Field) e logística (Nível 2)	08h - 18h* 07h - 19h**	24x7x365
Sustentação e Suporte Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Nível 3)	09h - 18h	24x7x365
Governança do Serviço de Melhoria contínua (GSTI)	09h - 18h	09h - 18h
Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais (sob demanda - orçamentaria)		
Serviços eventuais sob demanda de manutenção evolutiva e construtiva de Arquitetura e Engenharia (ARQEN)	09h - 18h	- 09h - 18h

*** Atendimento a campo (Field) e Logística na cobertura horário de 08h - 18h se dará somente na rede de ensino (escolas e coordenações regionais de ensino) e EAPE;**

**** Atendimento a campo (Field) e Logística na cobertura horário de 07h - 17h se dará somente nas Unidades Administrativas da SEE/DF e no atendimento VIP.**

24. **DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS**

24.1. Caracterizados, nesta contratação pelo LOTE 01, como plataformas tecnológicas de atendimento, onde a CONTRATADA deverá utilizar a plataforma já existente na SEEDF. Caso a CONTRATADA do LOTE 01 deseje utilizar plataforma própria, esta não poderá ter menos requisitos funcionais que a plataforma atual já em uso pela SEEDF, bem como ao final do contrato, tanto a plataforma, quanto a base de dados deverão ficar disponível para a SEEDF, totalmente operacional. De toda forma, a plataforma de ITSM deverá ser mantida e sustentada pela CONTRATADA, conforme os serviços a seguir:

24.1.1. Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM);

24.1.2. Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários dos ativos e Integração com o CMDB;

24.1.3. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/ Planejamento de Aquisições de TI (GSTI);

24.1.4. Serviço de Gerenciamento de Projetos de TI (GSTI);

24.1.5. Serviço de o de Gerenciamento de Curadoria Digital e Ouvidoria de TI (N1/ N2 /N3);

24.1.6. Serviço de Gerenciamento de Triagem de Tickets de TI (N1/ N2 /N3); e

24.1.7. Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo – (N2).

25. **DA ESTRUTURA CENTRAL DOS SERVIÇOS**

25.1. Para o melhor gerenciamento do serviço mensal a ser prestado, de forma contínua e ininterrupta, foram definidos os "Centros de Serviços", que obedecem a um agrupamento de serviços especializados, por natureza e por assuntos técnicos específicos, com características, níveis e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de conhecimento, organização, metodologias e de boas práticas, para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados, denominado: “Central”;

25.2. A CONTRATADA deverá observar as condições e regras para cada centro de serviço, de forma a refletir a precificação, a planilha de custos e formação de preços, garantindo a melhor configuração e performance em cada Central.

25.3. Todas as centrais atuam de forma individualizada entre si, em virtude de:

25.3.1. suas especificidades;

25.3.2. local de atuação;

25.3.3. tipo de prestação de serviços;

25.3.4. da cobertura horária;

25.3.5. das características de execução dos serviços de cada uma delas;

25.3.6. da matriz de acesso lógico,

25.3.7. do acesso físico para determinadas atividades; e

25.3.8. do grau de capacitação dos integrantes da equipe técnica de cada central.

25.4. Para fins de elucidação do Modelo de Execução, apresenta-se, a seguir, a tabela demonstrativa com as especificações das centrais de serviços e suas composições por escopo de serviços, salientando-se que todos as centrais de serviços se caracterizam por prestação de serviços de atividades contínuas, a serem prestadas mensalmente, conforme coberturas, tipo de prestação de serviços, local de atuação e especialidades:

Centro de Serviços	**Escopo de atuação - Especialidades**	**Local de Atuação e as Jornadas de trabalho mínimas**	**Tipo de Prestação e Canal**	**Cobertura Horária**
Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	SNOC - Monitoramento, operação de infraestrutura, rede e segurança de Datacenter	02 (duas) jornadas de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências da CONTRATADA	fornecimento da solução de monitoramento de infraestrutura e de performance de aplicações e mão de obra remota compartilhada	07:00 às 19:00h (com interação humana) e 24X7X365 para monitoração sem interação humana
Central de Atendimento com atendimento humanizado	N1 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 1º Nível com interação humana remota	04 (quatro) jornadas de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências da CONTRATADA	fornecimento de mão de obra remoto compartilhado	07:00 às 19:00h
Central de Atendimento de Escolas e EAPE	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	17 (dezessete) jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de mão de obra presencial compartilhado dentro da central nas dependências da CONTRATANTE	08:00 às 18:00h
Central de Atendimento das Unidades - SEDE I, SEDE II, SEDE III	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	04 (quatro) jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de mão de obra presencial compartilhado dentro da central nas dependências da CONTRATANTE	07:00 às 19:00h
Central de Atendimento VIP das Unidades - SEDE I e SEDE II	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	02 (duas) jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de mão de obra presencial dedicada e não compartilhado nas dependências da CONTRATANTE	07:00 às 19:00h

Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	N3 - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível de: Aplicações Web e Mobile; Armazenamento; Backup; Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à Infraestrutura; Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura Hiperconvergência, Virtualização e infraestrutura definida por software; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux; Nuvem e Publicação de Serviços; Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi); Segurança da Informação e Proteção de Dados; Serviços de Diretório, Mensageria, autenticação e DNS; Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações;	01 (uma) jornada de trabalho concomitante para cada especialidade e vertical técnica com atuação remota nas dependências da CONTRATADA	fornecimento de mão de obra remota compartilhada dentro da central. A atuação e presencial se fará necessária sempre que houver a demanda interação física com o ambiente da CLIENTE	24X7X365 para atuação de incidentes com indisponibilidade
	N3 - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis: Banco de Dados Rede e Conectividade Segurança da Informação	01 (uma) jornada de trabalho concomitante com atuação presencial para cada especialidade e vertical técnica nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de mão de obra presencial dedicada e não compartilhada nas dependências da CONTRATANTE	09:00h às 18:00h para atuação de demandas e serviços
Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	GSTI – governança da melhoria contínua de: Assessoria e Apoio à Gestão; Banco de Conhecimento; Controle de Serviços, Programas, Projetos e Contratos; Curadoria Digital e Proteção de Dados; Mudança Organizacional; Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho; Qualidade e Satisfação do Usuário; Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards);	01(uma) jornada de trabalho concomitante para cada especialidade de governança de forma remota nas dependências da CONTRATADA	fornecimento de mão de obra remota compartilhada, com atuação presencial para reuniões, entrevistas e alinhamentos	09:00h às 18:00h
Central de Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	ARQEN – Arquitetura e Engenharia de: Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	Serviço eventual sob demanda (HST)	fornecimento de mão serviços sob demanda de forma eventual	09:00h às 18:00h

26. **CENTRAL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (LOTE 01)**

26.1. A Central de Serviços com atendimento integrado contemplará atendimento humanizado. No tocante às soluções de monitoramento, automação e de gerenciamento, a empresa, para a perfeita execução do contrato, deverá fornecer as seguintes soluções tecnológicas como serviço, e deverá utilizar, instalar, parametrizar, configurar e dar os acessos aos seguintes serviços:

26.1.1. Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM);

26.1.2. Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados;

26.1.3. Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários dos ativos e Integração com o CMDB;

26.1.4. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/ Planejamento de Aquisições de TI (GSTI);

26.1.5. Serviço de Gerenciamento de Projetos de TI (GSTI);

26.1.6. Serviço de o de Gerenciamento de Curadoria Digital e Ouvidoria de TI (N1/ N2 /N3);

26.1.7. Serviço de Gerenciamento de Triagem de Tickets de TI (N1/ N2 /N3); e

26.1.8. Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo –(N2).

26.2. A CONTRATADA deverá prover as seguintes soluções como serviço no seu ambiente ou em nuvem pública, independente da infraestrutura da CONTRATANTE, com as seguintes características e requisitos funcionais:

26.2.1. ITSM - Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação;

26.2.2. O serviço de gerenciamento de TI deverá permitir a prestação de atividades de apoio às áreas de negócio, mediante solução de gestão integrada, desenhada para gerenciar qualquer serviço, ticket ou situação de fluxo de trabalho, por meio de workflow digital inteligente (processos automatizados) e gestão ágil, de acordo com os seguintes processos:

26.2.2.1. Gerenciamento de Ativos;

26.2.2.2. Gestão de Mudanças;

26.2.2.3. Gerenciamento de Incidentes;

26.2.2.4. Gestão do conhecimento;

26.2.2.5. Gerenciamento de Problemas;

26.2.2.6. Gerenciamento de eventos;

26.2.2.7. Gerenciamento de cumprimento de requisições e solicitações de atendimento;

26.2.2.8. Gerenciamento de Configuração e Ativos (CMDB);

26.2.2.9. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

26.2.2.10. Gerenciamento de Nível de Serviço; e

26.2.2.11. Gerenciamento de Portfólio de Serviço.

26.3. A CONTRATADA deverá implementar os 10 (dez) processos ITIL, em até 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização, que poderá ser prorrogado uma única vez por igual período.

26.4. Os processos deverão estar disponíveis na solução ITSM no momento que a CONTRANTE desejar utilizá-los ou implantá-los caso não estejam implantados, independentemente da quantidade de usuários da solução; e

26.5. O uso de qualquer um dos processos, não acarretará novas cobranças da CONTRATADA para a CONTRATANTE.

26.6. Expirado o prazo final, caso a CONTRATADA, por culpa exclusiva, incorra em atraso, esta sofrerá glosa para cada dia de inexecução contratual.

26.7. O Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados, a ser ofertado, por meio de uma solução, deverá realizar o monitoramento autônomo inteligente de aplicações e sistemas, com o intuito de disponibilizar o mapeamento constante e automático de todas as interdependências entre aplicações, serviços, processos e hosts, correlacionando os componentes e alertando, quando existe um problema acontecendo.

26.8. A solução deverá realizar o monitoramento constante dos sistemas e aplicações, permitindo o gerenciamento do desempenho e a disponibilidade dos aplicativos de software, reduzindo os tempos de resposta a incidentes, provendo processos de computação aprimorados e usuários satisfeitos. A ferramenta de gerenciamento de desempenho de aplicativos deverá ter papel essencial na redução do esforço de interpretar eventos e alertas interdependentes, por conta própria, apontando, de modo rápido, o componente que pode causar problemas de desempenho ou problemas para o negócio, de acordo com as seguintes funcionalidades:

26.8.1. Criação dos serviços referente as aplicações;

26.8.2. Criação de Alertas;

26.8.3. Monitoramento e Gerenciamento dos negócios;

26.8.4. Monitoramento de Performance das Aplicações e Banco de Dados;

26.8.5. Criação de Dashboards e painéis;

26.8.6. Criação de regras automatizadas para manutenção da saúde operacional dos serviços e aplicações;

26.8.7. Tomada de decisões automatizada de acordo com as políticas e regras de negócio; e

26.8.8. Aprendizado Cognitivo das aplicações e uso da Inteligência Artificial, para gerenciamento das aplicações e melhoria contínua, utilizando a os recursos de identificação de incidentes, problemas e evoluções, por meio de causa e efeito, devendo a solução apontar a causa raiz de qualquer evento.

26.9. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento e monitoramento de performance de aplicações de Banco de Dados de TI em até 90 (noventa) dias úteis, a partir da data de assinatura do contrato, dentro do período de estabilização, que poderá ser prorrogado uma única vez, por até 30 (trinta) dias úteis.

26.10. Expirado o prazo final, caso a CONTRATADA, por culpa exclusiva, incorra em atraso, esta sofrerá glosa para cada dia de inexecução contratual.

26.11. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta de gerenciamento de projetos de TI, realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores, nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino.

26.12. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da CONTRATADA, com material específico no máximo para 10 (dez) colaboradores e com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.

26.13. Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários dos ativos e Integração com o CMDB.

26.14. O Serviço Gerenciamento de Inventário e de Bens de Consumo de TI, a ser ofertado, por meio de uma solução, deverá permitir a:

26.14.1. a prestação de serviços de apoio a CONTRATANTE na gestão dos patrimônios de bens móveis, admitindo o cadastro de múltiplas Unidades Gestoras;

26.14.2. prestação de serviços de apoio às áreas de negócio na gestão de todos os ativos (bens de consumo), por meio do controle de entrada e saída de materiais; controle do consumo interno; apropriação contábil e orçamentária; controle de vencimentos de materiais e extração de relatórios financeiros e gerenciais; e

26.14.3. prestação de serviços de apoio às áreas de negócio no processo de inventário, controle e gerenciamento da incorporação de bens, incluindo o saneamento de bens, por meio de leitura com código de barras, QRCode ou recursos de RFID, assim como, ajuste dos dados escriturais, com o saldo físico, levantamento dos bens, ajuste físico/contábil dos bens inventariados pela comissão, Tecnologia Mobile, confiabilidade dos dados coletados e eficiência de gestão.

26.15. A CONTRATADA, de forma a garantir o perfeito controle e realizar a governança dos ativos e a gestão patrimonial de TI, deverá entregar as seguintes funcionalidades, por meio do serviço de gerenciamento de gestão pública integrado ao ITSM, conforme a seguir:

26.15.1. Cadastro de bens;

26.15.2. Movimentações de bens;

26.15.3. Baixa/desfazimento de bens;

26.15.4. Saídas temporárias de bens;

26.15.5. Depreciação de bens;

26.15.6. Reavaliação/redução de bens;

26.15.7. Emissão de relatórios financeiros e gerenciais; e

26.15.8. Inventário mobile.

26.16. A CONTRATADA deverá gerenciar e realizar o controle patrimonial e os bens de consumo de TI junto a CONTRATANTE e o gerenciamento de ativos integrado com o CMDB, de forma que esteja sempre atualizado com as informações consistentes.

26.17. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de inventário e de gestão bens e consumo em até 120 (cento e vinte) dias úteis, a partir da data de assinatura do contrato, dentro do período de estabilização, que poderá ser prorrogado uma única vez, por até 30 (trinta) dias úteis

26.18. Expirado o prazo final, caso a CONTRATADA, por culpa exclusiva, incorra em atraso, esta sofrerá glosa para cada dia de inexecução contratual.

26.19. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta de gestão de inventário e de Bens e Consumo, realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores, nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino, devendo:

26.19.1. confeccionar 01 (uma) Cartilha Digital, com as orientações básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

26.19.2. produzir 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo 30 (trinta) minutos;

26.19.3. produzir 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 04 (quatro) horas, após a implementação e funcionamento do serviço; e

26.19.4. ministrar 01 (um) Treinamento para 10 (dez) usuários da CONTRATANTE, que funcionarão como replicadores dentro das unidades administrativas e nas coordenações regionais de ensino. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da CONTRATADA, com material específico e com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.

26.19.5. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/ Planejamento de Aquisições de TI.

26.20. O Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/Planejamento de Aquisições de TI, a ser ofertado, por meio de uma solução, deverá permitir:

26.20.1. A prestação de serviços de apoio às áreas de negócio, na gestão do processo de controle e gerenciamento de todo o ciclo de vida dos contratos, bem como, a análise e melhoria de processos organizacionais e operacionais de aquisições; e

26.20.2. A solução deverá:

26.20.2.1. registro e acompanhamento de auditorias contratuais;

26.20.2.2. vínculo de documentos aditivos ao contrato;

26.20.2.3. emissão e adição de modelos de documentos;

26.20.2.4. envio de e-mails, visando alertar possíveis ocorrências; e

26.20.2.5. extração de relatórios gerenciais, tais como contratos firmados em cada mês.

26.20.3. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento serviços de ouvidoria de TI em até 120 (cento e vinte) dias úteis, a partir da data de assinatura do contrato, dentro do período de estabilização, que poderá ser prorrogado uma única vez, por até 30 (trinta) dias úteis.

26.20.4. Expirado o prazo final, caso a CONTRATADA, por culpa exclusiva, incorra em atraso, esta sofrerá glosa para cada dia de inexecução contratual.

26.20.5. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta gestão de contratos e planejamento de aquisições de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino, devendo:

26.20.5.1. Confeccionar 01 (uma) Cartilha Digital, com as orientações básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

26.20.5.2. Produzir 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo 10 (dez) minutos;

26.20.5.3. Produzir 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 (duas) horas, após a implementação e funcionamento do serviço de gestão pública; e

26.20.5.4. ministrar 01 (um) Treinamento para 10 (dez) usuários da CONTRATANTE, que funcionarão como replicadores dentro das unidades administrativas e nas coordenações regionais de ensino. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da CONTRATADA, com material específico e com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.

26.21. Serviço de Gerenciamento de Projetos de TI:

26.21.1. O Serviço de Gerenciamento de projetos de TI, a ser ofertado, por meio de uma solução gerencial, deverá:

26.21.2. Agregar a gestão de um ou mais projetos do início ao fim, permitindo simplificar o trabalho e mantê-lo mais organizado;

26.21.3. Deverá conter todos os dados centralizados, a fim de planejar e organizar os recursos humanos e orçamentários, prazos, tarefas, documentos, status das entregas e demais atividades, relacionadas ao gerenciamento de um projeto;

26.21.4. Auxiliar o monitoramento do progresso dos projetos e permitir saber se alguma tarefa ou atividade requer atenção imediata;

26.21.5. Realizar a classificação no tratamento de atendimentos em qualquer área que necessite de identificação, classificação, triagem, priorização, urgência ou maior controle diante de situações específicas; e

26.21.6. Deverá ser possível utilizar checklists, questionários, sinalizar graus de urgência, gravidade, cuidados e recursos que serão necessários para otimizar o tempo de resposta ao atendimento solicitado.

26.21.7. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de triagem de TI, em até 120 (cento e vinte) dias úteis, a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização, que poderá ser prorrogado uma única vez, por até 30 (trinta) dias úteis.

26.21.8. Expirado o prazo final, caso a CONTRATADA, por culpa exclusiva, incorra em atraso, esta sofrerá glosa para cada dia de inexecução contratual.

26.21.9. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta de gerenciamento de triagem de TI, realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores, nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino.

26.21.9.1. confeccionar uma) Cartilha Digital, com as orientações básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

26.21.9.2. produzir 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo 15 (quinze) minutos;

26.21.9.3. produzir 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 2 (duas) horas, após a implementação e funcionamento do serviço.

26.21.9.4. ministrar 01 (um) Treinamento para 10 (dez) usuários da CONTRATANTE, que funcionarão como replicadores dentro das unidades administrativas e nas coordenações regionais de ensino. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da CONTRATADA, com material específico e com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.

26.22. Serviço de Gerenciamento de Serviço de Curadoria Digital e Ouvidoria de TI

26.22.1. O Serviço de Gerenciamento de Serviço de Ouvidoria de TI, a ser ofertado por meio de uma solução gerencial, deverá permitir apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. O módulo de ouvidoria deverá receber as manifestações dos cidadãos, analisar, orientar, encaminhar às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responder ao manifestante e concluir a manifestação. Essas manifestações podem ser realizadas por qualquer pessoa, física ou jurídica. Neste módulo, deverá ser possível realizar a gestão de todo o processo de manifestações, desde o seu registro até sua tramitação interna e resolução por parte dos responsáveis.

26.22.2. Além do serviço de Ouvidoria, o serviço e a plataforma tecnológica deverão fazer a Curadoria, envolvendo os processos de gestão e de preservação de dados digitais, por meio de diferentes atividades, desde o planejamento e a criação, até a seleção das melhores práticas para a documentação, possibilitando que esses dados sejam acessados e reutilizados no futuro.

26.22.3. Tanto a Ouvidoria de TI quanto a Curadoria deverão atender as solicitações dentro do prazo a ser estipulado pela CONTRATADA, caso os atendimentos não ocorram por culpa exclusiva, esta sofrerá glosa para cada dia de inexecução contratual.

26.22.4. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta de gerenciamento serviços de ouvidoria de TI, realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores, nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino, devendo:

26.22.4.1. Confeccionar 01 (uma) Cartilha Digital, com as orientações básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

26.22.4.2. Produzir 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo 3 (três) minutos;

26.22.4.3. Produzir 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 30 (trinta) minutos, após a implementação e funcionamento do serviço; e

26.22.4.4. ministrar 01 (um) Treinamento para 10 (dez) usuários da CONTRATANTE, que funcionarão como replicadores dentro das unidades administrativas e nas coordenações regionais de ensino. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da CONTRATADA, com material específico e com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.

26.23. Serviço de Gerenciamento de Triagem de Tickets de TI (N1/ N2 /N3);

26.23.1. O Serviço de Gerenciamento de Triagem de TI a ser ofertado, por meio de uma solução gerencial, deverá realizar o tratamento dos atendimentos em qualquer área que necessite de identificação, classificação, triagem, priorização, urgência ou maior controle diante de situações específicas. Deverá ser possível utilizar checklists, questionários, sinalizar graus de urgência, gravidade, cuidados e recursos necessários, para otimizar o tempo de resposta ao atendimento solicitado.

26.23.2. As automações de processos são essenciais no trabalho de desenvolvimento de aplicações, adaptando mudanças de processos e negócios em tempo real. Assim como em outros setores, a automação permite criar padrões de processos, para serem executados instintivamente, permitindo construir novas funcionalidades, aplicações e integrações. Isso elimina, em parte, a ação humana, pois a automação implementa a inserção de comandos e, a partir disso, a solução executa sua(s) função(ões). A melhoria contínua dos processos é um dos objetivos de implementar a automação e garantir que a CONTRATANTE produza soluções eficientes para os clientes.

26.23.3. Essa solução gerencial se refere a um canal utilizado para controle dos atendimentos, que possuam diferentes tipos de serviço, como atendimento prioritário, por meio de uma gestão de senhas. É um módulo de organização, controle e redução do tempo de espera, além de permitir o conhecimento do nível de satisfação dos clientes. Auxilia no monitoramento do número de usuários que cada profissional atende, quais foram os clientes atendidos (por meio da gestão de senhas), permite pausa e controle de níveis de serviço, entre outros.

26.23.4. O Serviço a ser ofertado, por meio de uma solução, deverá apresentar uma dinâmica inteligente de automação de processos de negócio e construção de telas com recursos de "*drag and drop*", ou seja, pode-se arrastar elementos pré-definidos para criar as telas de forma flexível, segura e ágil. Além disso, possui um altíssimo nível de interoperabilidade, permitindo integrar sua nova aplicação com qualquer outro sistema já existente (legado).

26.23.5. A CONTRATADA deverá implementar o serviço de Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas em até 120 (cento e vinte) dias úteis, a partir da data de assinatura do contrato, dentro do período de estabilização, que poderá ser prorrogado uma única vez, por até 30 (trinta) dias úteis.

26.23.6. Expirado o prazo final, caso a CONTRATADA, por culpa exclusiva, incorra em atraso, esta sofrerá glosa para cada dia de inexecução contratual.

26.23.7. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta gerenciamento de triagem de TI, realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores, nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino.

26.23.8. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da CONTRATADA, com material específico no máximo para 10 (dez) colaboradores e com carga horária mínima de 20 (vinte) horas:

26.23.8.1. Central telefônica (0800 ou 4004) com URA (Unidade de Resposta Audível) e Chatbot;

26.23.8.2. Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares);

26.23.9. Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografa com link dedicado e exclusivo para a contratação; e

26.24. Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas.

26.24.1. Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo – FIELD SERVICE MANAGEMENT (N2)

26.24.2. O Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo de TI – Field Service Management a ser ofertado, por meio de uma solução, deverá atuar para criar um ambiente de auxílio, para execução das Ordens de serviços em campo, disponibilizando o acesso aos técnicos de campo a solução de gestão de serviços, através de plataforma móvel, possibilitando, ainda, a criação de roteiros e rotas, para facilitar o deslocamento para o atendimento das demandas;

26.24.3. A solução deverá realizar o monitoramento constante dos técnicos de campo, reduzindo os tempos de resposta a incidentes, provendo processos de computação aprimorados e usuários satisfeitos. A ferramenta de gerenciamento de atendimento de campo deverá ter papel essencial na redução do esforço de deslocamentos, apontando, de modo rápido, o agente de campo mais próximo do local, para atendimento de cada solicitação;

26.24.4. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento do atendimento de campo (Field Service Management) em até 120 (cento e vinte) dias úteis, a partir da data de assinatura do contrato, dentro do período de estabilização, que poderá ser prorrogado uma única vez, por até 30 (trinta) dias úteis.

26.24.5. Expirado o prazo final, caso a CONTRATADA, por culpa exclusiva, incorra em atraso, esta sofrerá glosa para cada dia de inexecução contratual.

26.24.6. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta gerenciamento do atendimento de campo (Field Service Management), realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores, nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino.

26.24.7. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da CONTRATADA, com material específico no máximo para 10 (dez) colaboradores e com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.

Escopo	**Detalhamento do cronograma com objeto e a entrega**	**Meta** **100% (em produção)**	**Treinamento (horas)**	**Glosas (poderá ser somadas e acumuladas com outras aplicações)**
Para os 6 (seis) primeiros processos de - FASE 1	Os processos são: Gerenciamento de Portfólio de Serviço, de Catálogo de serviço, Gerenciamento Cumprimento de requisição, Gerenciamento de incidente, Gerenciamento de SLA e Gerenciamento de eventos. Os processos listados acima são sugestões, podendo ser alterada a ordem de instalação de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.	30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias corridos a depender da CONTRATANTE.	40 horas	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,01% (zero virgula zero um por cento) do valor mensal, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal do Contrato.
Service Desk – Central Telefônica	Fornecimento e configuração da Central Telefônica (Service Desk) com número (0800 ou 4004/4003);	30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias corridos a depender da CONTRATANTE.	16 horas	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,01% (zero virgula zero um por cento) do valor mensal, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal do Contrato.
Total de 11 (onze) Processos – FASE 2	Os processos anteriores e mais 6 (seis): Gerenciamento de problema, Gerenciamento de mudança, gerenciamento de configuração e Gerenciamento de conhecimento Gerenciamento de ativos de serviço (CMDB). Os processos listados acima são sugestões, podendo ser alterada a ordem de instalação de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.	60 (sessenta) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 60 (sessenta) dias corridos a depender da CONTRATANTE.	40 horas	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,01% (zero virgula zero um por cento) do valor mensal, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal do Contrato.
Infra, Aplicações e BD	Gerenciamento de Hiper automação Cognitiva e Inteligência Artificial; e Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados;	90 (noventa) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias corridos a depender da CONTRATANTE.	40 horas + 20 horas	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,01% (zero virgula zero um por cento) do valor mensal, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal do Contrato.

26.25. Nível Mínimo de Serviço

26.25.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado por esta, a toda rede de ensino. Com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê 5 (cinco) indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação;

26.25.2. Caso a Contratada não atinja o Índice de Disponibilidade da Solução, esta incorrerá na aplicação de desconto, conforme tabela de NMS, por ocasião do cálculo dos valores de pagamento dos serviços efetivamente prestados. O cálculo dos referidos valores será realizado pela Contratante, baseados no atingimento ou não do índice correspondente."

26.25.3. Para o desconto nesta “Central”, serão utilizados os fatores a seguir, conforme a sua abreviatura INDS (Índice de Disponibilidade da Solução) previstos abaixo:

26.25.3.1. INDN0-DIS-ITSM;

26.25.3.2. INDN0-DIS-URA;

26.25.3.3. INDN0-DIS-BOT;

26.25.3.4. INDN0-DIS-AUT; e

26.25.3.5. INDN0-DIS-GER.

27. **CENTRAL DE ATENDIMENTO HUMANIZADO – N1 (LOTE 01)**

27.1. **Disposição Gerais**

27.1.1. Essa é a modalidade de atendimento remoto às demandas de baixa complexidade, com interação humana, devendo a empresa mapear todos os processos e automatizar todas as atividades que forem possíveis, independentemente de sua complexidade, por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento;

27.1.2. Esse serviço consiste no atendimento telefônico e remoto aos usuários da CONTRATANTE, visando a solução das requisições e incidentes, recebidos pelos canais de interação disponibilizados.

27.1.3. Esse serviço tem características para ser realizado remotamente, nas dependências da CONTRATADA, com consumo e utilização das soluções tecnológicos fornecidas como serviço, por meio da “Central de Serviços com atendimento integrado, automatizado e robótico”;

27.1.4. Essa central é constituída, única e exclusiva, por atendimento telefônico e remoto, com interação humana, incluindo tarefas de atendimento e suporte ao usuário de rotinas industrializadas e documentadas, tais como: registro e categorização do chamado, execução de serviços em equipamentos e softwares diversos, que requeiram atendimento imediato de primeiro nível, quando não possuir periodicidade de execução estabelecida, devendo ser executada

mediante as solicitações de usuários, por conta de indisponibilidade total ou parcial, requisições de serviços e mudanças de configurações, dispositivos, processos e ambiente, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

27.1.5. Será o ponto único de contato dos usuários de TIC da CONTRATANTE para o registro de incidentes, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como: software de controle remoto de estação, dentre outras. Esta ferramenta (Software) será utilizada em todos os serviços, para centralização dos Registros e chamados da CONTRATANTE;

27.1.6. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível;

27.1.7. O serviço de suporte remoto é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada, a qual contém as questões mais comuns e suas repostas, para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos; e

27.1.8. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto devem ser fechados, com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas, por tipo de atendimento.

27.2. **Cobertura Horária e Jornada de Trabalho**

27.2.1. Esse serviço deve estar disponível para abertura, consulta, classificação, atendimento e suporte aos usuários de segunda a sexta feira, em dias úteis, das 07:00hs às 19:00h, horário oficial de Brasília.

27.2.2. Os canais de atendimento, tais como telefone (0800 ou 4004) e website deverão estar disponíveis 24x7x365 para recebimento e registro de demandas, com atendimento somente em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00h; e

27.2.3. Eventualmente, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações, a critério da CONTRATANTE, desde que formalizadas por meio de ofício, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

27.3. **Local da Execução dos Serviços**

27.3.1. Os serviços serão executados por técnicos da CONTRATADA, que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATADA, distribuídos de forma suficiente para atender a contento todos os usuários da CONTRATANTE, das suas unidades administrativas, das coordenações regionais de ensino e das escolas.

27.3.2. O ambiente da CONTRATADA, a qual proverá a prestação dos serviços de suporte técnico remoto, deverá estar devidamente preparado e instalado em Brasília - DF, onde está localizada a CONTRATANTE, com intuito de facilitar a interação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, reduzindo custos com deslocamento e comunicação, permitindo uma melhor gestão dos serviços e aproveitamento dos recursos.

27.3.3. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE, de problemas de transporte público, de contingência, de desastres, de greves, de fechamentos dos acessos aos prédios, de surtos de doenças infectocontagiosas, de casos fortuitos, de força maior, ou seja, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade, em quantidade, qualidade e especificidade, de forma a atender as exigências deste Termo de Referência, garantindo a continuidade dos serviços prestados e contratados, sendo que a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

27.3.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todos os encargos de transporte, hospedagem, despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser de responsabilidade da CONTRATANTE.

27.4. **Postos de Trabalhos Mínimos**

27.4.1. As 04 (quatros) jornadas de trabalho concomitantes com atuação de forma remota, deverão, obrigatoriamente, ser alocados nas dependências da CONTRATADA para a prestação de serviço, podendo ser compartilhados.

27.4.2. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é exclusiva da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional, o número de ativos, a cobertura horária, a volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando obrigada, ainda, a cumprir o número mínimo de jornadas de trabalho concomitantes.

27.5. **Qualificação técnica dos profissionais**

27.5.1. A Central de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário de forma preventiva e corretiva, contendo, no mínimo:

27.5.1.1. 04 (quatro) profissionais com certificação ITIL Foundation V3 ou superior, não sendo aceito certificado de conclusão de curso e ou certificação comercial.

27.6. **Nível Mínimo de Serviço**

27.6.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado por esta, a toda rede de ensino. Com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê 3 (três) indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação;

27.6.2. Caso a Contratada não atinja o Índice de Disponibilidade da Solução, essa incorrerá na aplicação de desconto, conforme tabela de NMS, por ocasião do cálculo dos valores de pagamento dos serviços efetivamente prestados. O cálculo dos referidos valores será realizado pela Contratante, baseados no atingimento ou não do índice correspondente.

27.6.3. Para o desconto nessa “Central”, serão utilizados os seguintes fatores a seguir, conforme a sua abreviatura IND (Índice de Disponibilidade da Solução), previstos abaixo:

27.6.3.1. INDN1-TME;

27.6.3.2. INDN1-TMA; e

27.6.3.3. INDN1-TMRR.

27.7. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

27.7.1. Os serviços de atendimento e suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da CONTRATADA, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

27.7.2. Para os serviços executados remotamente nas dependências CONTRATADA, fica a cargo desta fornecer e providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

27.7.2.1. Central telefônica (0800 ou 4004); e

27.7.2.2. Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).
Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo dessa providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

27.8. **Reposição de Peças:**

27.8.1. A CONTRATANTE será responsável pela aquisição de peças e componentes para os equipamentos fora de garantia, nos quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição.

27.8.2. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no sistema de gestão de atendimento e informar ao gestor do contrato sob a situação.

27.8.3. Equipamentos dentro do período de garantia terão a abertura, fechamento e monitoração dos chamados feitos pela CONTRATADA junto ao FABRICANTE ou a REVENDA contratada.

27.9. **Principais Atividades:**

27.9.1. Abrir e fechar registros de chamados e encaminhar solicitações para os demais níveis e setores existentes na CONTRATANTE;

27.9.2. Recebimento e tratamento de ligações e dos registros abertos pelo sistema ITSM Web, Mobile ou por mensageria, e das requisições referente aos usuários e ativos, eventos, incidentes, mudanças problemas e eventuais crises, tratamento de informações, pesquisas de satisfação e encerramento de registros;

27.9.3. Realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos, conforme as melhores práticas preconizadas pela ITIL;

27.9.4. Utilização de software especializado em atendimento remoto, dependendo da natureza e do tipo de problema;

27.9.5. Atendimento mediante identificação, armazenamento, classificação e encaminhamentos de registros (solicitações e incidentes), bem como dúvidas dos usuários dos serviços, previstos no Termo de Referência da CONTRATANTE;

27.9.6. Relacionar registros abertos com outros registros;

27.9.7. Orientar usuários quanto à utilização dos serviços e disponibilidade;

27.9.8. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de registros abertos;

27.9.9. Comunicar sobre mudanças, complementar com informações e realizar a pesquisa de satisfação, pelos meios de comunicação determinados pela CONTRATANTE;

27.9.10. Realizar atendimento remoto por quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo: telefone, chat e ferramentas de atendimento remoto, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização de equipamentos;

27.9.11. Configuração de equipamentos e aplicativos, por meio de intervenções diretas nos equipamentos, com a devida autorização do usuário;

27.9.12. Cumprir com os SLAs;

27.9.13. Esclarecimentos e informações ao suporte técnico presencial quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

27.9.14. Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de “browser”, gerenciador de e-mail, Internet e intranet;

27.9.15. Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados pela CONTRATANTE;

27.9.16. Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática; e

27.9.17. Abrir, fechar e monitorar chamados para os ativos de rede, que estejam em período de garantia.

28. **CENTRAL DE ATENDIMENTO ÀS REGIONAIS ENSINO E ESCOLAS – 2º NÍVEL (LOTE 01)**

28.1. **Disposição Gerais**

28.1.1. Essa é a modalidade de atendimento presencial, com interação humana, às demandas de baixa e média complexidade.

28.1.2. Esse serviço consiste no atendimento presencial aos usuários da CONTRATANTE, visando à solução de incidentes que não puderam ser resolvidos pelo suporte remoto, recebidos pelos canais de interação e disponibilizados pelo suporte daquele nível.

28.1.3. É requisito obrigatório desta central a visita semanal a cada uma das unidades, independente de chamado registrado ou não pela unidade. Esta visita deve vir acompanhada de relatório de visita devidamente assinado por responsável na unidade.

28.1.4. Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, com compartilhamento, único e exclusivo, para esta “Central”;

28.1.5. A CONTRATADA, sempre que demandada, por meio de projetos especiais, com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializadas, fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis por meio de scripts, integrações de infraestrutura e processos e suportadas pela base de conhecimento.

28.1.6. A CONTRATADA ficar obrigada, durante a vigência da contratação, a elaborar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão).

28.2. **Cobertura Horária e Jornada de Trabalho**

28.2.1. Esse serviço deve estar disponível, para atendimento e suporte aos usuários, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 8hs às 18:00h, horário oficial de Brasília.

28.2.2. Aos finais de semana e feriados, a CONTRATANTE de comum acordo com a CONTRATADA, desde que comunicado e aprovado previamente no período mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência, poderá requisitar a presença da equipe técnica, para demandas pontuais, por conta de mudanças de dispositivos, ambiente, processos e políticas ou por conta de incidentes, que devem ser atendidos emergencialmente, no ambiente da CONTRATANTE.

28.2.3. Eventualmente, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações, a critério da CONTRATANTE, desde que formalizadas por ofício, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

28.2.4. Em princípio, não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários, para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

28.3. **Local da Execução dos Serviços**

28.3.1. Os serviços serão executados por profissionais técnicos, que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE, distribuídos de forma suficiente para atender a contento, as coordenações regionais de ensino, contemplando as escolas e seus endereços, podendo haver alterações, para a inserção de novas unidades.

28.3.2. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento às Unidades Administrativas e Educacionais da CONTRATANTE, a CONTRATADA arcará com todas as despesas de deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

28.3.3. A CONTRATADA deverá atender aos usuários em todo território do Distrito Federal e munir seus empregados de kits de ferramentas, necessários para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como, utilizar de equipamentos de

comunicação, via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato.

28.3.4. Em casos de impedimento de acesso às dependências da CONTRATANTE, de problemas de transporte público, de contingência, de desastres, de greves, de fechamentos dos acesso aos prédios, de surtos de doenças infectocontagiosas, de casos fortuitos ou de força maior, ou seja, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade, de forma a atender as exigências deste Termo de Referência, garantindo a continuidade dos serviços prestados e contratados, de forma remota, sendo que a CONTRATNTE deverá providenciar os acessos.

28.3.5. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem, despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser de responsabilidade da CONTRATANTE.

28.4. **Endereços e locais:**

28.4.1. SEDE I - SBN QD 02 BLOCO C EDIFICIO PHENICIA BRASILIA;

28.4.2. SEDE II - SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 3° Andar - Asa Norte;

28.4.3. SEDE III - AE NO. 09 CONJ. E S.I.A;

28.4.4. EAPE - SGAS 907 CONJ. A;

28.4.5. CRE CEILANDIA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.6. CRE GAMA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.7. CRE GUARÁ e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.8. CRE N. BANDEIRANTE e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.9. CRE BRAZLÂNDIA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.10. CRE PARANOÁ e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.11. CRE PLANALTINA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.12. CRE PLANO PILOTO e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.13. CRE RECANTO DAS EMAS e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.14. CRE SAMAMBAIA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.15. CRE SANTA MARIA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.16. CRE SÃO SEBASTIAO e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.4.17. CRE SOBRADINHO e suas unidades educacionais conforme Anexo XI; e

28.4.18. CRE TAGUATINGA e suas unidades educacionais conforme Anexo XI;

28.5. **Jornadas de Trabalho Concomitantes Mínimas**

28.5.1. As jornadas de trabalho concomitante, de forma presencial, deverão, obrigatoriamente, ser alocados para a prestação de serviço, podendo ser compartilhados dentro da própria "Central", observando dimensionamento a seguir:

28.5.1.1. 01 (uma) jornada de trabalho concomitante, para atendimento a cada uma das 14 CRE's – COORDENAÇÃO REGIONAL DE ENSINO sendo que o profissional não deverá ter dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento entre as unidades;

28.5.1.2. 01 (uma) jornada de trabalho concomitante, para atendimento ao Plano Piloto, devendo o profissional apoiar a CRE PLANO PILOTO e suas unidades educacionais, sendo que o profissional não deverá ter dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento entre as unidades;

28.5.1.3. 01 (uma) jornada de trabalho concomitante, para atendimento as Cidades Satélites devendo o profissional apoiar diretamente a CRE CEILANDIA e suas unidades educacionais, sendo que o profissional não deverá ter dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento entre as unidades.

28.5.1.4. 01 (uma) jornada de trabalho concomitante, para atendimento a EAPE – SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO CONTINUADA DOS PROFISSIONAIS DA EDUCAÇÃO, devendo o profissional apoiar diretamente a EAPE, sendo que o profissional não deverá ter dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento entre as unidades.

28.5.2. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é exclusiva da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional, o número de ativos, a cobertura horária, a volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando obrigada ainda, a cumprir o número mínimo de jornada de trabalho concomitante.

28.6. **Qualificação técnica dos profissionais**

28.6.1. A Central de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário, de forma preventiva e corretiva, contendo, profissionais com as capacidades:

28.6.1.1. Curso superior, a certificação ITIL Foundation V3 ou superior e experiência comprovada e atestada de no mínimo 03 (três) anos com no mínimo 06 (seis) disciplinas ITIL;

28.6.1.2. Com no mínimo 3 (três) anos de experiência comprovada na área e certificação profissional MCSA - *Microsoft Certified Solutions Associate;* ou MCITP - *Microsoft Certified IT Professional*; ou MOS - *Microsoft Office Specialis*t; ou MTA - *Microsoft Technology Associate;*

28.7. **Nível Mínimo de Serviço**

28.7.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado por esta, a todos os alunos e a toda rede de ensino, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores, que devem ser atingidos mensalmente nessa contratação;

28.7.2. Caso a Contratada não atinja o Índice de Disponibilidade da Solução, essa incorrerá na aplicação de desconto, conforme tabela de NMS, por ocasião do cálculo dos valores de pagamento dos serviços efetivamente prestados. O cálculo dos referidos valores será realizado pela Contratante, baseados no atingimento ou não do índice correspondente;

28.7.3. Para o desconto nesta "Central", serão utilizados os seguintes fatores a seguir, conforme a sua abreviatura INDN2xxx, previstos no abaixo:

28.7.3.1. INDN2-TMR-CRE;

28.7.3.2. INDN2-TMS-CRE.

28.8. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

28.8.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

28.8.2. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer, ainda:

28.8.2.1. Acesso físico ao ambiente computacional;

28.8.2.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

28.8.2.3. Acesso às áreas e responsáveis;

28.8.2.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários; e

28.8.2.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões.

28.8.3. Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua, a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura necessária, até o dia efetivo de início da prestação dos serviços do contrato, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades.

28.8.4. A CONTRATADA deverá atender aos usuários e munir seus empregados de kits de ferramentas básicos, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como utilizar de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato; e

28.8.5. A Contratada fica desobrigada a ter nos kits os equipamentos e ferramentas específicas de itens que não são objetos desta contratação, tais como: cabeamento estruturado, manutenção predial e de *facilities*.

28.9. **Reposição de Peças:**

28.9.1. A CONTRATANTE será responsável pela aquisição de peças e componentes, para os equipamentos fora de garantia, para os quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição.

28.9.2. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no sistema de gestão de atendimento e informar ao gestor do contrato sob a situação.

28.9.3. Equipamentos, dentro do período de garantia, terão a abertura, fechamento e monitoração dos chamados feitos pela CONTRATADA.

28.10. **Gestão, Controle Logístico e Distribuição e Remanejamento de Equipamentos:**

28.10.1. A CONTRATADA será responsável pela gestão e controle dos equipamentos corporativos e de datacenter utilizando ferramenta própria que possibilite o correto controle e a geração de relatórios para o acompanhamento e fiscalização por parte da CONTRATANTE.

28.10.2. A CONTRATADA será responsável pela distribuição e remanejamento dos equipamentos corporativos e de datacenter utilizando os meios de transporte próprios para entrega e deslocamento dos equipamentos entre as unidades administrativas e educacionais conforme endereços previstos neste Termo de Referência.

28.10.3. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente contratar seguro de perda, furto, roubo e quebra de conteúdo referente aos equipamentos passíveis de mobilidade.

28.11. **Principais Atividades:**

28.11.1. Realizar atendimento presencial aos usuários das coordenações regionais de ensino e das escolas, em todo território do DF, a partir das solicitações recebidas pela Central de Serviços ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema, respeitando os níveis mínimos de serviço;

28.11.2. Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço;

28.11.3. Realizar atendimento remoto, sempre que possível, por quaisquer meios seguros de comunicação, dentro do ambiente da CONTRATANTE, para a perfeita prestação dos serviços;

28.11.4. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos da TIC;

28.11.5. Registrar no Sistema todos os chamados, não podendo ter registros informais, oficiosos ou por outros canais de atendimento;

28.11.6. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional, a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

28.11.7. Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional, que não puderam ser prevenidos;

28.11.8. Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;

28.11.9. Efetuar análise dos requisitos de hardware, para instalação de softwares;

28.11.10. Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, elaborar guias ou manuais, para os usuários;

28.11.11. Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;

28.11.12. Instalar, desinstalar, e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como:

28.11.12.1. microcomputadores;

28.11.12.2. notebooks;

28.11.12.3. impressoras;

28.11.12.4. scanners;

28.11.12.5. aparelhos de fax;

28.11.12.6. monitores de vídeo;

28.11.12.7. teclado;

28.11.12.8. mouse;

28.11.12.9. telefones celulares; e

28.11.12.10. modens, entre outros.

28.11.13. Garantir a consistência dos Itens de Configuração, relativos à microinformática e seus atributos no Sistema;

28.11.14. Dar suporte ao usuário na configuração das estações de trabalho, notebooks, dispositivos móveis e demais dispositivos utilizados, bem como, configuração dos sistemas, aplicativos e ferramentas de mensageria e editoração;

28.11.15. Efetuar configurações básicas, prestar orientações aos usuários e dar suporte sobre dispositivos móveis, seguindo procedimentos previamente definidos, tais como:

28.11.15.1. tablets;

28.11.15.2. smartphones; e

28.11.15.3. dispositivos de telefonia VOIP.

28.11.16. Ativação, testes e desativação de pontos de rede nos dispositivos, equipamentos e instalações em geral;

28.11.17. Configurar agentes de monitoração, em máquinas cliente;

28.11.18. Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;

28.11.19. Implementar soluções e resolução de problemas, em ambientes Windows e Linux, com correção de vulnerabilidades.

28.11.20. Configurar e dar suporte à conectividade às impressoras multifuncionais da CONTRATANTE; e

28.11.21. Apoiar e dar suporte ao usuário no uso dos scanners, duplicadores, lousas digitais e projetores, nas Coordenações Regionais de Ensino e nas Unidades Escolares.

29. **CENTRAL DE ATENDIMENTO À SEDE I, II E III – 2º NÍVEL (LOTE 01)**

29.1. **Disposições Gerais**

29.1.1. Essa é a modalidade de atendimento presencial, com interação humana, às demandas de baixa e média complexidade.

29.1.2. É requisito obrigatório dessa central a visita semanal a cada uma das unidades, independente de chamado registrado ou não pela unidade. Essa visita deve vir acompanhada de relatório de visita devidamente assinado por responsável na unidade.

29.1.3. Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente, nas dependências da CONTRATANTE, com compartilhamento, único e exclusivo, para esta “Central”.

29.1.4. A CONTRATADA, sempre que demandada, por meio de projetos especiais, com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializados, fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis, por meio de scripts, integrações de infraestrutura e processos, suportadas pela base de conhecimento.

29.1.5. A CONTRATADA ficar obrigada, durante a vigência da contratação, a elaborar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão).

29.2. **Cobertura Horária e Jornada de Trabalho**

29.2.1. Esse serviço deve estar disponível, para atendimento e suporte aos usuários, de segunda a sexta feira, nos dias úteis, das 07hs às 19:00h, horário oficial de Brasília.

29.2.2. Aos finais de semana e feriados, a CONTRATANTE, de comum acordo com a CONTRATADA, desde que comunicado e aprovado previamente, no período mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência, poderá requisitar a presença da equipe técnica, para demandas pontuais, por conta de mudanças de dispositivos, ambiente, processos e políticas ou por conta de incidentes, que devem ser atendidos emergencialmente, no ambiente da CONTRATANTE.

29.2.3. Eventualmente, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações, a critério da CONTRATANTE, desde que formalizadas por meio de ofício, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

29.2.4. Em princípio, não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários, para viabilizar a execução de trabalhos, em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

29.3. **Local da Execução dos Serviços**

29.3.1. Os serviços serão executados por profissionais técnicos, que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE, distribuídos de forma suficiente, para atender a contento as unidades administrativas, podendo haver eventuais alterações das localidades.

29.3.2. No caso de deslocamento do técnico, para o atendimento as Unidades Administrativas e Educacionais da CONTRATANTE, a CONTRATADA arcará com todas as despesas de deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

29.3.3. Em casos de impedimento de acesso às dependências da CONTRATANTE, de problemas de transporte público, de contingência, de desastres, de greves, de fechamentos dos acesso aos prédios, de surtos de doenças infectocontagiosas, de casos fortuitos ou de força maior, ou seja, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade, em quantidade, qualidade e especificidade, de forma a atender as exigências deste Termo de Referência, garantindo a continuidade dos serviços prestados e contratados, de forma remota, sendo que a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

29.3.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todos os encargos de transporte, hospedagem, despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser de responsabilidade da CONTRATANTE.

29.4. **Endereços e locais**

29.4.1. SEDE I - SBN QD 02 BLOCO C EDIFICIO PHENICIA Brasília;

29.4.2. SEDE II - SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 3° Andar - Asa Norte; e

29.4.3. SEDE III - AE NO. 09 CONJ. E S.I.A;

29.5. **Jornadas de Trabalho Concomitantes Mínimas**

29.5.1. As jornadas de trabalho concomitante, de forma presencial~~,~~ deverão~~,~~ obrigatoriamente~~,~~ ser alocados para a prestação de serviço, podendo ser compartilhados dentro da própria "Central”, observando dimensionamento a seguir:

29.5.2. 02 (duas) jornadas de trabalho concomitantes, para atendimento a SEDE I, sendo que o profissional não deverá ter dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento entre as unidades;

29.5.3. 01 (uma) jornada de trabalho concomitante, para atendimento a SEDE II, sendo que o profissional não deverá ter dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento entre as unidades;

29.5.4. 01 (uma) jornada de trabalho concomitante, para atendimento a SEDE III, sendo que o profissional não deverá ter dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento entre as unidades;

29.5.5. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é exclusiva da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional, o número de ativos, a cobertura horária, a volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando obrigada, ainda, a cumprir o número mínimo de jornadas de trabalho concomitantes.

29.6. **Qualificação técnica dos profissionais**

29.6.1. A CONTRATADA deverá emitir declaração junto com a proposta comercial que tem em seu quadro de profissionais e ou irá contratar em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato para início da prestação de serviços, os profissionais altamente capacitados para a realização das atividades, contendo, no mínimo, a comprovação das certificações e experiências válidas, para cada uma das competências abaixo:

29.6.1.1. 4 (quatro) profissionais com curso superior, a certificação ITIL Foundation V3 ou superior e experiência comprovada e atestada de no mínimo 01(um) ano com no mínimo 04 (quatro) disciplinas ITIL.

29.6.1.2. 4 (quatro) profissionais com no mínimo 3 (três) anos de experiência comprovada na área e certificação profissional MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate; ou MCITP - Microsoft Certified IT Professional; ou MOS - Microsoft Office Specialist; ou MTA - Microsoft Technology Associate.

29.7. **Nível Mínimo de Serviço**

29.7.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado por esta, a todos os alunos e a toda rede de ensino, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação;

29.7.2. Caso a Contratada não atinja o Índice de Disponibilidade da Solução, essa incorrerá na aplicação de desconto, conforme tabela de NMS, por ocasião do cálculo dos valores de pagamento dos serviços efetivamente prestados. O cálculo dos referidos valores será realizado pela Contratante, baseados no atingimento ou não do índice correspondente;

29.7.3. Para o desconto nesta "Central", serão utilizados os seguintes fatores a seguir, conforme a sua abreviatura INDN2xxx, previstos abaixo:

29.7.3.1. INDN2-TMR-ADM e

29.7.3.2. INDN2-TMA-ADM.

29.8. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

29.8.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

29.8.2. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer, ainda:

29.8.2.1. Acesso físico ao ambiente computacional;

29.8.2.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

29.8.2.3. Acesso às áreas e responsáveis;

29.8.2.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários; e

29.8.2.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes e fornecedores, de forma a realizar entrevistas e reuniões.
Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua, a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura necessária, até o dia efetivo de início da prestação dos serviços do contrato, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades;

29.8.3. Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua, a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura necessária, até o dia efetivo de início da prestação dos serviços do contrato, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades.

29.8.4. A CONTRATADA deverá atender aos usuários e munir seus empregados de kits de ferramentas básicos, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como utilizar de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato; e

29.8.5. A Contratada fica desobrigada a ter nos kits os equipamentos e ferramentas, específicas de itens, que não são objetos desta contratação, tais como: cabeamento estruturado, manutenção predial e de *facilities*.

29.9. **Reposição de Peças:**

29.9.1. A CONTRATANTE será responsável pela aquisição de peças e componentes para os equipamentos fora de garantia, para os quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição.

29.9.2. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no sistema de gestão de atendimento e informar ao gestor do contrato sob a situação.

29.9.3. Equipamentos, dentro do período de garantia, terão a abertura, fechamento e monitoração dos chamados feitos pela CONTRATADA.

29.10. **Principais Atividades:**

29.10.1. Realizar atendimento presencial aos usuários da CONTRATANTE das unidades administrativas, em todo território do DF, a partir das solicitações recebidas pela Central de Serviços ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema, respeitando os níveis mínimos de serviço;

29.10.2. Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço;

29.10.3. Realizar atendimento remoto, sempre que possível, por quaisquer meios seguros de comunicação, dentro do ambiente da CONTRATANTE, para a perfeita prestação dos serviços;

29.10.4. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos da TIC;

29.10.5. Registrar no Sistema todos os chamados, não podendo ter registros informais, oficiosos ou por outros canais de atendimento;

29.10.6. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional, a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

29.10.7. Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional, que não puderam ser prevenidos;

29.10.8. Elaborar relatórios e pareceres técnicos, sobre as questões pertinentes ao serviço;

29.10.9. Efetuar análise dos requisitos de hardware, para instalação de softwares;

29.10.10. Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, elaborar guias ou manuais, para os usuários;

29.10.11. Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;

29.10.12. Instalar, desinstalar e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como:

29.10.12.1. microcomputadores;

29.10.12.2. notebooks;

29.10.12.3. impressoras;

29.10.12.4. scanners;

29.10.12.5. aparelhos de fax;

29.10.12.6. monitores de vídeo;

29.10.12.7. teclado;

29.10.12.8. mouse;

29.10.12.9. telefones celulares; e

29.10.12.10. modens, etc.

29.10.13. Garantir a consistência dos Itens de Configuração, relativos à microinformática e seus atributos no Sistema;

29.10.14. Dar suporte ao usuário na configuração das estações de trabalho, notebooks, dispositivos móveis, demais dispositivos utilizados e configuração dos sistemas, aplicativos e ferramentas de mensageria e editoração;

29.10.15. Efetuar configurações básicas, prestar orientações aos usuários e dar suporte sobre dispositivos móveis, seguindo procedimentos previamente definidos, tais como:

29.10.15.1. tablets;

29.10.15.2. smartphones; e

29.10.15.3. dispositivos de telefonia VOIP.

29.10.16. Ativação, testes e desativação de pontos de rede nos dispositivos, equipamentos e instalações em geral;

29.10.17. Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;

29.10.18. Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;

29.10.19. Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux, com correção de vulnerabilidades.

29.10.20. Configurar e dar suporte à conectividade das impressoras multifuncionais da CONTRATANTE; e

29.10.21. Apoiar e dar suporte ao usuário no uso dos scanners, duplicadores, lousas digitais e projetores nas unidades administrativas.

30. **CENTRAL DE ATENDIMENTO VIP – 2º NÍVEL (LOTE 01)**

30.1. **Disposições Gerais**

30.1.1. Essa é a modalidade de atendimento presencial, com interação humana, às demandas de média complexidade, alta criticidade e prioridade, somente para os usuários que forem classificados e catalogados como VIP.

30.1.2. É requisito obrigatório desta central a visita semanal a cada uma das unidades, independente de chamado registrado ou não pela unidade. Esta visita deve vir acompanhada de relatório de visita devidamente assinado por responsável na unidade.

30.1.3. Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, sem compartilhamento dentro da “Central”.

30.1.4. A CONTRATADA, sempre que demandada, por meio de projetos especiais, com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializados, fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis, por meio de scripts, integrações de infraestrutura e processos, suportadas pela base de conhecimento.

30.1.5. A CONTRATADA ficar obrigada, durante a vigência da contratação, a elaborar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão).

30.1.6. Possuir os processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos usuários VIPS, mapeados e documentados, de acordo com as melhores práticas descritas pelo ITIL.

30.2. **Cobertura Horária e Jornada de Trabalho**

30.2.1. A cobertura horária e jornada de trabalho se dará de segunda a sexta feira, nos dias úteis, das 07:00hs às 19:00h, horário oficial de Brasília.

30.2.2. Aos finais de semana, a CONTRATANTE poderá requisitar a presença da equipe técnica, para demandas pontuais, por conta de mudanças de dispositivos, ambiente, processos e políticas ou por conta de incidentes, que devam ser atendidos, emergencialmente, no período das 07:00hs às 19:00hs.

30.2.3. Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações, a critério da CONTRATANTE, desde que formalizadas por ofício, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem alterar a cobertura horária, e de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

30.2.4. Em princípio, não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários, para viabilizar a execução de trabalhos, em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

30.3. **Local da Execução dos Serviços**

30.3.1. Os serviços serão executados por profissionais técnicos, que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, de acordo com a especialidade prevista neste Termo de Referência, distribuídos de forma suficiente para atender a contento a disponibilidade do ambiente, da infraestrutura, da manutenção de ativos de datacenter e do volume de requisições, podendo haver eventuais alterações das localidades.

30.3.2. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento às Unidades Administrativas e Educacionais da CONTRATANTE, a CONTRATADA arcará com todas as despesas de deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

30.3.3. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE, de problemas de transporte público, de contingência, de desastres, de greves, de fechamentos dos acesso aos prédios, de surtos de doenças infectocontagiosas, de casos fortuitos ou de força maior, ou seja, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade, em quantidade, qualidade e especificidade, de forma a atender as exigências deste Termo de Referência, garantindo a continuidade dos serviços prestados e contratados, de forma remota, sendo que a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

30.3.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem, despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser de responsabilidade da CONTRATANTE.

30.4. **Endereços e locais:**

30.4.1. SEDE I - SBN QD 02 BLOCO C EDIFICIO PHENICIA BRASILIA;

30.4.2. SEDE III - AE NO. 09 CONJ. E S.I.A.

30.4.3. EAPE - SGAS 907 CONJ. A

30.5. **Postos de Trabalhos Mínimos**

30.5.1. As jornadas de trabalho concomitante, de forma presencial, deverão, obrigatoriamente, ser alocados para a prestação de serviço, podendo ser compartilhados dentro da própria "Central”, observando dimensionamento a seguir:

30.5.2. 02 (duas) jornadas de trabalho concomitantes, para atendimento a SEDE I, SEDE III e a EAPE sendo que o profissional não deverá ter dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento entre as unidades;

30.5.3. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é exclusiva da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional, número de ativos, a cobertura horária, a volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando obrigada, ainda, a cumprir o número mínimo de jornadas de trabalho concomitantes.

30.6. **Qualificação técnica dos profissionais**

30.6.1. A Central de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados, para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário, de forma preventiva e corretiva, contendo, ao menos 01 (um) profissional para cada uma das qualificações:

30.6.1.1. Curso superior, a certificação ITIL Foundation V3 ou superior e experiência comprovada e atestada de no mínimo 01 (um) ano com no mínimo 04 (quatro) disciplinas ITIL.

30.7. **Nível Mínimo de Serviço**

30.7.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado por esta, a todos os alunos e a toda rede de ensino, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente, nessa contratação;

30.7.2. Caso a Contratada não atinja o Índice de Disponibilidade da Solução, esta incorrerá na aplicação de desconto, conforme tabela de NMS, por ocasião do cálculo dos valores de pagamento dos serviços efetivamente prestados. O cálculo dos referidos valores será realizado pela Contratante, baseados no atingimento ou não do índice correspondente;

30.7.3. Para o desconto nesta “Central”, serão utilizados os seguintes fatores a seguir, conforme a sua abreviatura INDN2xxx, previstos abaixo:

30.7.3.1. INDN2-TMR-VIP; e

30.7.3.2. INDN2-TMA-VIP.

30.8. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

30.8.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

30.8.2. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer ainda:

30.8.2.1. Acesso físico ao ambiente computacional;

30.8.2.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

30.8.2.3. Acesso às áreas e responsáveis;

30.8.2.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários; e

30.8.2.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes e fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;

30.8.2.6. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões.

30.8.3. Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua, a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura necessária, até o dia efetivo de início da prestação dos serviços do contrato, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades;

30.8.4. A CONTRATADA deverá atender aos usuários e munir seus empregados de kits de ferramentas básicos, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como utilizar de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato;

30.8.5. A Contratada fica desobrigada a ter nos kits os equipamentos e ferramentas específicas de itens que não são objetos desta contratação, tais como: cabeamento estruturado, manutenção predial e de *facilities*; e

30.8.6. A CONTRATADA para atender a CONTRATANTE nos serviços de natureza remota, deverá fornecer e munir seus colaboradores com:

30.8.6.1. Celular, de forma a possibilitar o contato;

30.8.6.2. Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografa com link dedicado e exclusivo para a contratação;

30.8.6.3. Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas.

30.8.7. Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua, a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura até o dia efetivo da prestação de serviço, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades.

30.9. **Reposição de Peças:**

30.9.1. A CONTRATANTE será responsável pela aquisição de peças e componentes para os equipamentos fora de garantia, os quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição.

30.9.2. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no sistema de gestão de atendimento e informar ao gestor do contrato sob a situação.

30.9.3. Equipamentos dentro do período de garantia terão a abertura, fechamento e monitoração dos chamados feitos pela CONTRATADA.

30.10. **Principais Atividades:**

30.10.1. Realizar atendimento presencial aos usuários da VIP da CONTRATANTE das unidades administrativas, em todo território do DF, a partir das solicitações recebidas pela Central de Serviços ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema, respeitando os níveis mínimos de serviço;

30.10.2. Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço;

30.10.3. Realizar atendimento remoto, sempre que possível, por quaisquer meios seguros de comunicação, dentro do ambiente da CONTRATANTE, para a perfeita prestação dos serviços;

30.10.4. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos da TIC;

30.10.5. Registrar no Sistema todos os chamados, não podendo ter registros informais, oficiosos ou por outros canais de atendimento;

30.10.6. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional, a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

30.10.7. Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional, que não puderam ser prevenidos;

30.10.8. Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;

30.10.9. Efetuar análise dos requisitos de hardware, para instalação de softwares;

30.10.10. Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, elaborar guias ou manuais, para os usuários;

30.10.11. Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;

30.10.12. Instalar, desinstalar e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como:

30.10.12.1. microcomputadores;

30.10.12.2. notebooks;

30.10.12.3. impressoras;

30.10.12.4. scanners;

30.10.12.5. aparelhos de fax;

30.10.12.6. monitores de vídeo;

30.10.12.7. teclado;

30.10.12.8. mouse;

30.10.12.9. telefones celulares; e

30.10.12.10. modens, etc.

30.10.13. Garantir a consistência dos Itens de Configuração, relativos à microinformática e seus atributos no Sistema;

30.10.14. Dar suporte ao usuário na configuração das estações de trabalho, notebooks, dispositivos móveis, demais dispositivos utilizados, e configuração dos sistemas, aplicativos, ferramentas de mensageria e editoração;

30.10.15. Efetuar configurações básicas, prestar orientações aos usuários e dar suporte sobre dispositivos móveis, seguindo procedimentos previamente definidos, tais como:

30.10.15.1. tablets;

30.10.15.2. smartphones; e

30.10.15.3. dispositivos de telefonia VOIP.

30.10.16. Ativação, testes e desativação de pontos de rede nos dispositivos, equipamentos e instalações em geral;

30.10.17. Configurar agentes de monitoração, em máquinas cliente;

30.10.18. Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;

30.10.19. Implementar soluções e resolução de problemas, em ambientes Windows e Linux, com correção de vulnerabilidades.

30.10.20. Configurar e dar suporte à conectividade às impressoras multifuncionais da CONTRATANTE; e

30.10.21. Apoiar e dar suporte ao usuário no uso dos scanners, duplicadores, lousas digitais e projetores, nas unidades administrativas.

31. **CENTRAL DE OPERAÇÕES DE INTELIGÊNCIA E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA, REDE E SEGURANÇA – SNOC (LOTE 02)**

31.1. **Disposições Gerais**

31.1.1. Entende-se como SNOC (Security Networg Operations Center – Central de Operações de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança): o lugar onde o monitoramento e o gerenciamento dos ativos de rede e segurança serão centralizados em único núcleo neural, de forma orgânica por meio da análise de profissionais e artificial, de forma robótica e industrializada de forma a garantir o monitoramento e gerenciamento autônomo.

31.1.2. O SNOC (*Security & Network Operations Center*) é a junção do SOC (*Security Operations Center*), do NOC (*Network Operations Center*) e do IMOC (*Infraestrucure Management Operations Center*) em um único serviço com condição primário de monitoramento autônomo, gerenciamento centralizado, orquestração artificial e automação de processos, serviços e negócios.

31.1.3. A CONTRATADA deve possuir solução de monitoramento e de automação que permita o monitoramento preditivo do SNOC – *Security & Network Operations Center* (SNOC), em regime 24x7x365 (serviço operacional e disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano), com objetivo de monitorar, alarmar, limitar as chances de que ataques ou indisponibilidades possam atingir o serviço de conexão à Internet e responder automaticamente a incidentes.

31.1.4. O serviço técnico especializado de segurança a ser prestado é para monitoração ativa, suporte gerenciado de manutenção preditiva, preventiva, proativa, corretiva, otimização ou *tunning*, e ajuste da configuração.

31.1.5. Nesta central serão monitorados e gerenciados os ativos das soluções adquiridas pela CONTRATANTE.

31.2. **Cobertura Horária e Jornada de Trabalho**

31.2.1. O serviço com interação humana deverá estar disponível para a realização da manutenção preditiva, preventiva e corretiva, de 08:00s às 18:00h, todos os dias, exceto finais de semana e feriados.

31.3. **Canais de Atendimento e Disponibilidade dos meios de acesso**

31.3.1. A CONTRATADA deverá integrar a solução com a ferramenta ITSM 24x7x365 via interface web ou mobile da Central de Serviços (Service Desk), que permitirá a abertura, acompanhamento dos chamados em aberto, alteração de prioridade, geração e *dashboards* e relatórios, considerando as seguintes informações:

31.3.1.1. Responsável pelo atendimento;

31.3.1.2. Prioridade;

31.3.1.3. Criticidade ou Severidade;

31.3.1.4. SLA e NMS;

31.3.1.5. Prazo de Atendimento Solução de Contorno; e

31.3.1.6. Prazo de Atendimento da Solução Definitiva.

31.3.2. A CONTRATADA deverá permitir, adicionalmente a abertura, acompanhamento de chamados, através de telefone (0800 ou 4004), de 08:00s às 18:00h, todos os dias, exceto finais de semana e feriados, com interação humana.

31.3.3. Todos os registros das solicitações deverão ser registrados na ferramenta ITSM, no máximo em até 30 (trinta) minutos após a solicitação, de forma segura através de sistema próprio, contendo as seguintes características:

31.3.3.1. Módulos de incidente/solicitação, requisição de mudança, eventos, problemas, ICs, Contratos, Clientes, Fornecedores, Empresas, SLAs, Criticidades, Analistas, Base de conhecimento, Usuários e Avisos;

31.3.3.2. Notificações por e-mail ou mensageria (whatsapp); e

31.3.3.3. Integração com a ferramenta de monitoramento;

31.3.4. O referido sistema de Service Desk da CONTRATADA permitirá o acompanhamento dos chamados em aberto, a consulta dos chamados já finalizados (BASE HISTÓRICA DE INCIDENTES) e validação do chamado, antes do encerramento do mesmo.

31.3.5. Possuir processo de escalação funcional, mapeamento e documentado, com os seguintes níveis de atendimento: N1, N2 e N3, conforme melhores práticas descritas pelo ITIL;

31.3.6. Possuir análise técnica documentada pelo N3 do SNOC, antes do envolvimento dos fabricantes dos equipamentos, a fim de garantir o processo de escalação funcional.

31.3.7. Em caso de soluções com garantia e suporte ativos, a CONTRATADA deverá possuir canal de interface com os fabricantes e revendas das soluções envolvidas na solução dos incidentes que requeiram o envolvimento, bem como ser responsável pela abertura e acompanhamento do chamado, dentro do SLA estabelecido, quando do atendimento as soluções em suporte e garantia;

31.3.8. A solução tecnológica de monitoramento e automação de resposta a incidente deverá estar disponível 24x7x365 de forma a alarmar, criar o evento e correlacionar com o incidente ou problema automaticamente;

31.3.9. O serviço de suporte deverá cobrir todos os hardwares e softwares da Contratante;

31.3.10. O tempo máximo para reparo de qualquer equipamento não deverá exceder os parametrizados no Nível Mínimo de Serviço (NMS).

31.4. **Jornadas de Trabalho Concomitantes**

31.4.1. As 02 (duas) jornadas de trabalho concomitantes de forma remota deverão, obrigatoriamente, ser alocadas nas dependências da CONTRATADA para a prestação de serviço, observando o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação dos serviços, o número de atividades a serem realizadas e os artefatos entregáveis a serem produzidos.

31.4.2. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é exclusiva da CONTRATADA, ficando obrigada, ainda, a cumprir o número mínimo de postos de trabalho.

31.5. **Qualificação técnica dos profissionais**

31.5.1. A CONTRATADA deverá emitir declaração junto com a proposta comercial que tem em seu quadro de profissionais ou irá contratar em até 30 (trinta) após a assinatura do contrato para início da prestação de serviços, os profissionais altamente capacitados para a realização das atividades, contendo, no mínimo, a comprovação das certificações e experiências válidas, para cada uma das competências abaixo:

31.5.2. Profissional com curso superior, a certificação ITIL Foundation V3 ou superior;

31.5.3. Profissional com experiência em de 03 anos de experiência em pelo menos 02 destes sistemas de montiramento de infraestrutura e aplicações ou certificação: Grafana, PRTG, Prometheus, Simon, Datadog, Nagios, Zabbix, Dynatrace, Appdynamics, New Relic, Splunk, Solar Winds;

31.5.4. Profissional com no mínimo 02 anos de experiência ou uma certificação: GRCP - Governance, Risk and Compliance Professional; ou CRISC: Certified in Risk and Information Systems Control; ou certificação de Auditor Líder ISO 27001; ou certificação COMPTIA Security +; ou CISA – Certified Information Systems Auditor; ou GIAC Information Security Fundamentals (GISF); ou TOGAF Risk and Security;

31.5.5. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência e uma certificação CISSP - Certified Information System Security Professional; ou CISM - Certified Information Security Manager; ou CHFI - Computer Hacking Forensic Investigator; ou SSCP - Systems Security Certified Practitioner; ou CEH - Certified Ethical Hacker; ou OSCP - Offensive Security Professional; ou Security Essentials (GSEC); ou NIST Cybersecurity Framework (NCSF); ou CPP - Certified Protection Professional;

31.6. **Nível Mínimo de Serviço**

31.6.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado por esta, a todos os alunos e a toda rede de ensino. Com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê 3 (três) indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação;

31.6.2. Caso a Contratada não atinja o Índice de Disponibilidade da Solução, esta incorrerá na aplicação de desconto, conforme tabela de NMS, por ocasião do cálculo dos valores de pagamento dos serviços efetivamente prestados. O cálculo dos referidos valores será realizado pela Contratante, baseados no atingimento ou não do índice correspondente;

31.6.3. Para o desconto nesta “Central”, serão utilizados os seguintes fatores a seguir, conforme a sua abreviatura INDSNOC, previstos abaixo:

31.6.3.1. INDSNOC-DIS-GER;

31.6.3.2. INDSNOC-DIS-ATI; e

31.6.3.3. INDSNOC-INC.

31.7. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

31.7.1. Para os serviços de SNOC, a CONTRATADA deverá executar as atividades nas suas dependências, ficando obrigada a fornecer a CONTRATANTE o seguinte:

31.7.1.1. Acesso físico ao seu ambiente computacional;

31.7.1.2. Acesso aos consoles de administração, gerenciamento e monitoramento;

31.7.1.3. Disponibilização das informações, dados e relatórios gerados a partir do monitoramento preditivo, preventivo e de ações corretivas; e

31.7.1.4. Acesso aos funcionários de forma a fiscalizar o serviço.

31.7.2. Para os serviços de SNOC, a CONTRATADA deverá executar as atividades nas suas dependências, ficando obrigada a fornecer a CONTRATANTE as seguintes soluções:

31.7.2.1. Solução Tecnológica de Monitoramento Preditivo e Preventivo dos ativos de rede e segurança, com o foco na alta disponibilidade, que atenda os requisitos técnicos e funcionais previstos neste Termo de Referência e seus Anexos;

31.7.2.2. Solução Tecnológica de Orquestração e Automação Cognitiva e de Inteligência Artificial, com capacidade para realizar Hiperautomação dos processos de:

31.7.2.3. Monitoramento de incidentes;

31.7.2.4. Sustentação de rede e segurança;

31.7.2.5. Resposta a incidentes; e

31.7.2.6. Resposta a ataques.

31.8. **Implementação do SNOC**

31.8.1. A CONTRATADA deverá reunir-se, presencialmente, com a CONTRATANTE em até 120 (cento e vinte) dias após a data de assinatura do contrato, sendo os primeiros 60 (sessenta) dias para apresentação dos processos de monitoramento físico e lógico e os 60 (sessenta) dias restantes, para implantação dos processos de gerenciamento dos ativos de segurança. Deverá, ainda, alimentar e catalogar a base de dados em sistema próprio. No caso de sistema próprio, a CONTRATADA deverá disponibilizar, mensalmente, os dados primários à CONTRATANTE, e todas as informações para implementação de banco de conhecimento, referente ao tratamento de:

31.8.1.1. Eventos;

31.8.1.2. Incidentes:

31.8.1.3. Problemas;

31.8.1.4. Requisições de serviços;

31.8.1.5. Mudanças; e

31.8.1.6. Ataques e Crises.

31.8.2. O escopo do Serviço de Segurança será provido através do Centro de Operações de Segurança (Security Operation Center – SOC). Trata-se de uma forma de denominar a plataforma que registra qualquer problema de segurança digital. Deve possuir as seguintes características mínimas: recolher, armazenar e analisar relatórios para corrigir qualquer vulnerabilidade. Ter a função de verificar e investigar se há algum imprevisto de segurança, para evitar ameaças digitais, que possam vir a comprometer toda a infraestrutura da empresa, com operação fisicamente redundante, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos, sessenta e cinco) dias do ano (24x7x365) e os serviços a serem prestados incluem:

31.8.2.1. Setup Inicial da Solução;

31.8.2.2. Planejamento de implantação da solução;

31.8.2.3. Aprovação dos planos de implantação junto ao cliente;

31.8.2.4. Execução das atividades de implantação remotamente;

31.8.2.5. Entrega da documentação resultado do Projeto;

31.8.2.6. Início dos serviços gerenciados;

31.8.2.7. Monitoração;

31.8.3. Monitorar o ambiente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos, sessenta e cinco) dias do ano (24x7x365), quanto à disponibilidade, desempenho dos equipamentos ou provimento em nuvem, caso seja necessário, que compõe a solução de monitoramento e de automação de processos e rede e segurança, assim como da solução de vulnerabilidades.

31.9. **Classificação de Criticidade de Eventos de Falhas e ou Indisponibilidade de Rede e Segurança**

31.9.1. Crítica: São consideradas como “Críticas ou Emergenciais” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata. Situação de indisponibilidade total do serviço, funcionamento intermitente ou parcial, que possa levar à interrupção intermitente, parcial ou total de serviços. Imediato via telefone, 30 (trinta) minutos presencial, e ainda, se necessário 01 (uma) hora para início do atendimento remoto, 02 (duas) horas para o início do atendimento presencial e 12(doze) horas para solução definitiva ou indicação de solução.

31.9.2. Alta: São consideradas como “Alta” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata. Situação de indisponibilidade total do serviço, funcionamento intermitente ou parcial, que possa levar à interrupção intermitente, parcial ou total de serviços Imediato via telefone e 30 (trinta) minutos presencial, e ainda, se necessário 02 (duas) horas para início do atendimento remoto, 04 (horas) para o início do atendimento presencial e 24 (vinte e quatro) horas para solução definitiva ou indicação de solução.

31.9.3. Média: Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços. São problemas sérios ou perturbações, que afetam uma área específica ou determinada funcionalidade. Perda de redundância, reinicialização de serviço, degradação de desempenho, perda de funcionalidades. Imediato via telefone, 01 (uma) hora presencial, e ainda, se necessário 04 (quatro) horas para início do atendimento remoto, 08 (oito) para início do atendimento remoto e 48 (quarenta e oito) horas para solução definitiva ou indicação de solução.

31.9.4. Baixa: Solicitação de informações sobre o funcionamento da solução, possíveis configurações ou usos, que não gerem interrupções, nem indisponibilidade de determinada área ou uma funcionalidade específica. Imediato via telefone, e ainda, 08 (oito) horas para início do atendimento remoto, 24 (vinte e quatro horas) para o início do atendimento presencial e 72 (setenta e duas) horas para solução definitiva ou indicação de solução.

31.9.5. Dessa forma, objetiva-se evitar falhas em computadores, roteadores, gateways e outros equipamentos fundamentais para o funcionamento da infraestrutura de TI. Esse centro de operações tem a responsabilidade de monitorar todos os serviços de rede e as bases dos recursos e softwares utilizados.

31.9.6. A CONTRATADA deverá fornecer a solução de monitoramento e automação que poderá ser instalada e processada no ambiente da CONTRATADA, entretanto as consoles de gerenciamento deverão ser disponibilizadas no ambiente da CONTRATANTE.

31.10. **Monitoramento de Ativos**

31.10.1. O monitoramento e coleta deverão ser realizados, desde que satisfaça as condições abaixo, as quais se aplicam, tanto ao dispositivo, quanto àquelas que não o possuem:

31.10.1.1. Utilização de CPU;

31.10.1.2. Utilização de Memória RAM;

31.10.1.3. Utilização de Discos;

31.10.1.4. Vazão de dados (*throughput*) de rede;

31.10.1.5. Vazão de pacotes por segundo;

31.10.1.6. Conexões por segundo; e

31.10.1.7. Conexões simultâneas.

31.10.2. A solução de monitoramento fornecida pela CONTRATADA deverá ser capaz de verificar a disponibilidade dos elementos monitorados através de, no mínimo, as seguintes formas:

31.10.2.1. ICMP (*ping*);

31.10.2.2. SNMP (v1, v2 e v3);

31.10.2.3. Serviços TCP; e

31.10.2.4. Serviços UDP.

31.10.3. A solução de monitoramento fornecida pela CONTRATADA deverá ser capaz de coletar as informações de segurança (ameaças, ataques, intrusões, etc.) fornecidas pelos elementos monitorados e também do ambiente em questão, através de, ao menos, uma das seguintes formas:

31.10.3.1. Syslog;

31.10.3.2. Syslog com TLS1.2;

31.10.3.3. Requisições SNMP;

31.10.3.4. Traps SNMP;

31.10.3.5. Agente próprio;

31.10.3.6. SSH; e

31.10.3.7. REST API.

31.10.4. O monitoramento deverá ser capaz de coletar e reportar ao menos, um dos seguintes itens da solução ofertada:

31.10.4.1. Estado das funcionalidades de segurança;

31.10.4.2. Estatísticas dos principais ataques, vírus e aplicações detectados;

31.10.4.3. Alertas de incidentes de segurança;

31.10.4.4. O monitoramento deverá possuir integrações com serviços de mensageria como: SMS e/ou Whatsapp e/ou Telegram, entre outros;

31.10.4.5. Fazer a gestão dos incidentes (criação de alertas, detecção e abertura de chamados);

31.10.4.6. Realizar monitoração de performance e disponibilidade dos ativos;

31.10.4.7. Realizar o acionamento por matriz de escalação hierárquica e funcional, para eventos de performance e disponibilidade;

31.10.4.8. Mapear e enviar semanalmente as eventuais vulnerabilidades detectadas nas soluções gerenciadas;

31.10.4.9. Correlacionar o processo de Eventos e logs da solução, gerenciando eventos durante todo o seu ciclo de vida, e o processo de incidentes de forma automatizada entre a ferramenta de ITSM e ferramenta de monitoramento;

31.10.4.10. Fazer acompanhamento dos processos através de indicadores de desempenho;

31.10.4.11. Deverá realizar o backup de configurações dos equipamentos ofertados e dos ativos de rede da CONTRATANTE responsáveis pela interconexão dos mesmos através de ferramenta dedicada para esta finalidade, não sendo permitida a utilização de soluções em software livre;

31.10.4.12. Garantir que os dados oriundos de backup sejam inalteráveis e íntegros;

31.10.4.13. Possuir uma área segregada do acesso externo para armazenar os dados que foram objetos de salvaguarda.

31.10.5. A solução tem que prover uma forma de investigação de incidentes, agrupando alertas semelhantes e permitindo a adição de informações relacionadas ao incidente em questão;

31.10.6. A solução deve realizar gestão de logs, consolidação dos eventos, definição e indicadores e geração de alertas para os incidentes em tempo real ou preditivos, permitindo ações de correções, ligações e prevenções em resposta aos eventos monitorados;

31.10.7. A CONTRATADA deverá monitorar alertas gerados pela solução de Firewall, envolvendo atividades como:

31.10.7.1. Alta disponibilidade;

31.10.7.2. Atividades de Rede;

31.10.7.3. Atividades de Ameaças;

31.10.7.4. Atividades do Túnel Ipsec;

31.10.7.5. Falhas de interfaces dos equipamentos;

31.10.7.6. Consumo de link de internet;

31.10.7.7. Controle de Aplicações;

31.10.7.8. Detecções de Botnet; e

31.10.7.9. Detecção de Hosts com acessos a domínios maliciosos.

31.10.8. Em eventos de monitoramento de alertas de segurança, onde o analista identificar certos indicadores de comportamento, que serão detalhados pela solução de Next Generation Firewall, a CONTRATADA emitirá um relatório informativo, de modo a dar visibilidade a CONTRATANTE, de possíveis riscos associados ao evento.

31.10.9. O relatório somente será necessário se a solução indicar que o evento possui severidade crítica ou alta;

31.10.10. Em casos de incidentes ocorridos ou detectados em soluções terceiras, a CONTRATADA poderá ser acionada, a fim de identificar algum registro do incidente na solução de Next Generation Firewall.

31.11. **Serviços Avançados de Proteção contra-ataques Cibernéticos**

31.11.1. O Centro de Operações de Inteligência de Rede e Segurança (SNOC - Security and Network Operation Center - SNOC) deverá avaliar, automaticamente, as configurações de proteção contra-ataques cibernéticos e relatar o nível de proteção alcançado, por meio da infraestrutura de segurança cibernética existente no ambiente;

31.11.2. Simular ataques cibernéticos sem causar deixar vulnerabilidades no ambiente e/ou implantar serviços vulneráveis, que afetem ou alterem, de forma a fragilizar o ambiente, aplicações e negócios após os testes;

31.11.3. Utilizar cargas de ataques maliciosos de ambientes reais, com o intuito de explorar vulnerabilidades e testar os controles de segurança;

31.11.4. Simular ataques a aplicações Web através de HTTP e HTTPS;

31.11.5. Permitir a execução de simulações de ataques, sob demanda da CONTRATANTE;

31.11.6. Deve atualizar a base de ataques, de forma automática;

31.11.7. Deve permitir, gerar e exportar relatórios nos formatos no mínimo: PDF e CSV;

31.11.8. Gerar relatórios executivos, em formato de arquivo PDF, sob demanda e enviar automaticamente esses relatórios para endereços de e-mail definidos. Os relatórios executivos devem incluir as alterações no nível de segurança da CONTRATANTE e os detalhes das variações, incluindo detalhes do ataque que causem essa alteração;

31.11.9. Simular ataques cibernéticos, via componentes de software distintos. Esses componentes de software devem ser instalados em diferentes segmentos lógicos e físicos, na infraestrutura da organização ou na nuvem;

31.11.10. Deve verificar, de forma contínua, a comunicação entre os componentes das soluções e alertar, caso haja falha na comunicação;

31.11.11. O licenciamento do serviço contratado não deve ter limitações em termos de número de ataques ou técnicas de ataque;

31.11.12. Deve ser capaz de funcionar em ambientes sem conectividade com a Internet; e

31.11.13. Possuir integração nativa, com a solução já existente.

31.12. **Da Gestão da Contratada**

31.12.1. A gestão deve conhecer os padrões internacionais do HDI (associação global, instituto de ensino, pesquisa e referência no desenvolvimento do segmento de Gestão de Serviços de TI, Service Desk, Suporte Técnico, Workplace Services e correlatos), seguindo todos os processos definidos pelo órgão;

31.12.2. Possuir os processos documentados sobre as estratégias definidas pelo modelo de referência.

31.12.3. Atualizar os firmwares e/ou softwares das soluções que compõe a solução e das respectivas consoles de gerenciamento;

31.12.4. Realizar os ajustes e melhorias constantes, de acordo com as melhores práticas dos fabricantes;

31.12.5. Mantê-las documentadas e acessíveis no website (portal do cliente); e

31.12.6. Propor melhorias no ambiente de forma proativa, periodicamente, mantendo-as documentadas no site (portal do cliente) e submetendo-as para a aprovação da contratante.

31.13. **Disponibilização de painéis na Solução**

31.13.1. A CONTRATADA deverá realizar a configuração de painéis e relatórios de monitoramento na Solução fornecida, de modo a permitir o acompanhamento do status diário da solução, pela CONTRATANTE.

31.13.2. A CONTRATADA deve configurar um conjunto básico de painéis, contendo indicadores definidos, de acordo as bases específicas para monitoramento, podendo as mesmas serem customizadas para o ambiente da CONTRATANTE.

31.14. **Das entregas e resultados por meio de artefatos**

31.14.1. A CONTRATADA deverá:

31.14.1.1. Confeccionar documento contendo topologia do ambiente;

31.14.1.2. Confeccionar e entregar relatórios mensais dos resultados dos serviços prestados, com análise crítica clara, elaborados pelos times técnicos da contratada;

31.14.1.3. Elaborar mensalmente Relatórios de Serviço, realizado por equipes independentes, utilizando de dupla validação das áreas de Cyber Segurança e SOC;

31.14.1.4. Confeccionar e disponibilizar dashboards diários, apresentando indicadores;

31.14.1.5. Agendar reunião, para apresentação presencial dos resultados dos serviços prestados mensalmente ou de acordo com a disponibilidade da Contratante;

31.14.1.6. Realizar auditorias mensais dos atendimentos prestados pelo SNOC da Contratada, documentando e disponibilizando os resultados, em reunião presencial;

31.14.1.7. Realizar pesquisa de qualidade operacional periodicamente, documentando e disponibilizando os resultados, para a Contratante, em reunião presencial;

31.14.1.8. Rever periodicamente as políticas e processos do SNOC, a fim de subsidiar a melhoria continua da operação, de forma documentada e em conformidade com as melhores práticas do ITIL;

31.14.1.9. Confeccionar e disponibilizar dashboards de acompanhamento, em tempo real da operação do SNOC, que permitam a validação dos indicadores acordados;

31.14.1.10. Confeccionar relatórios técnicos pontuais, sob demanda;

31.14.1.11. Produzir alinhamento e negociação dos indicadores de serviço;

31.14.1.12. Gerar desenvolvimento e manutenção do plano de comunicação;

31.14.1.13. Identificar regras duplicadas ou que podem ser otimizadas, para aumentar a performance dos equipamentos; e

31.14.1.14. Identificar regras com risco elevado ao negócio e orientar a Contratante sobre os riscos de execução da regra.

31.15. **Relatórios Gerenciais**

31.15.1. A CONTRATADA deverá, a cada semana e de acordo com os processos definidos, apresentar remoto ou presencialmente, no endereço da CONTRATANTE, os seguintes relatórios, para a realização de possíveis correções e melhorias no ambiente, utilizando as ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, incluindo:

31.15.1.1. Relatório diário de eventos e incidentes;

31.15.1.2. Relatório diário de ataques e crises;

31.15.1.3. Relatório semanal de problemas e mudanças;

31.15.1.4. Relatório semanal de vulnerabilidades;

31.15.1.5. Relatório semanal de Backlogs;

31.15.1.6. Dashboard consolidado das estatísticas de evolução dos eventos, incidentes, ataques, crises, problemas, mudanças, vulnerabilidades;

31.15.1.7. Relatório mensal de Backlogs;

31.15.1.8. Relatório Mensal de requisições e serviços;

31.15.1.9. Relatório Mensal de Ações preventivas e corretivas; e

31.15.1.10. Relatório Mensal de Banco de Conhecimento.

31.15.2. A CONTRATADA deverá gerar os seguintes relatórios mensais, extraídos das soluções de segurança disponíveis, e quando solicitados pela CONTRATANTE:

31.15.2.1. Ameaças;

31.15.2.2. Conteúdo Bloqueado;

31.15.2.3. Análises de segurança;

31.15.2.4. Acessos a VPN;

31.15.2.5. Falhas detectadas na solução; e

31.15.2.6. Arquivos que foram analisados.

31.16. **Atividades específicas relacionadas ao serviço prestado:**

31.16.1. Criação de regras de firewall;

31.16.2. A CONTRATADA deverá identificar regras duplicadas ou que podem ser otimizadas, para aumentar a performance dos equipamentos;

31.16.3. A CONTRATADA deverá sugerir melhorias nas regras, otimizando a organização;

31.16.4. Identificar regras com risco elevado ao negócio e orientar a CONTRATANTE sobre os riscos de execução da regra;

31.16.5. Criação de objetos;

31.16.6. Criação de regras de NAT;

31.16.7. Criação de rotas;

31.16.8. Controle de acesso a VPN;

31.16.9. Criação de túnel IPSEC;

31.16.10. Configuração de túnel IPSEC;

31.16.11. Configuração de novas interfaces;

31.16.12. Revisão de regras;

31.16.13. Backup de configurações; e

31.16.14. Identificação e bloqueio de arquivos, com conteúdo sensível a organização.

31.17. **Atividades gerais relacionadas ao serviço prestado:**

31.17.1. Mitigação de malwares em endpoints infectados;

31.17.2. Identificação de movimentação lateral de tráfego;

31.17.3. Identificação e bloqueio de arquivos, com conteúdo sensível a organização;

31.17.4. Para o gerenciamento dos ativos, deverão ser aplicadas todas as recomendações da fabricante;

31.17.5. Todas as atualizações que envolvam indisponibilidade do ambiente, devem ser agendadas com a equipe técnica da CONTRATANTE.

31.17.6. Atualizar os firmwares e/ou softwares que compõe a solução e as respectivas consoles de gerenciamento;

31.17.7. Propor os ajustes e melhorias constantes, de acordo com as melhores práticas dos fabricantes, mantendo-as documentadas e acessíveis no website (portal do cliente);

31.17.8. Preparar documentação para resolução de incidentes e problemas, planejar as mudanças necessárias e previstas no ambiente, e submetê-las para a aprovação da Contratante, periodicamente, mantendo-as documentadas no website (portal do cliente);

31.17.9. Realizar as configurações, aprovadas pela TI, de acordo com as mudanças planejadas;

31.17.10. Propor e executar as melhorias no ambiente, de forma proativa.

31.17.11. A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais, extraídos das soluções mantidas, sempre que solicitados pela CONTRATANTE;

31.17.12. Possuir análise técnica documentada pelo N3 do SNOC, antes do envolvimento dos fabricantes dos equipamentos, a fim de garantir, o processo de escalação funcional;

31.17.13. Possuir os processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos usuários VIPS, mapeados e documentados, de acordo com as melhores práticas descritas pelo ITIL;

31.17.14. Assegurar o atendimento de suporte presencial, previamente acordado, nas seguintes situações críticas:

31.17.14.1. Migração de versionamento dos equipamentos gerenciados;

31.17.14.2. Modernização dos equipamentos gerenciados pelo SOC;

31.17.14.3. Incidentes massivos ou desastres; e

31.17.14.4. Inacessibilidade, ocasionado pela contratada, e dos equipamentos gerenciados.

31.17.15. Correlacionar o processo de Eventos (gerenciar eventos durante todo o seu ciclo de vida) e o processo de incidentes, de forma automatizada, entre a ferramenta de ITSM e ferramenta de monitoramento. Acompanhar os processos, por meio de indicadores de desempenho.

31.17.16. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente, relatórios gerenciais (níveis de serviço, atualizações de versões, principais incidentes, estatísticas sobre desempenho e melhorias propostas, entre outras recomendações); com análise crítica e clara, elaborada pelos times técnicos da contratada;

31.17.17. Confecção e disponibilização de dashboards diários, apresentando indicadores;

31.17.18. Agendar reunião, para apresentação presencial dos resultados dos serviços prestados semanalmente, ou de acordo com a disponibilidade da Contratante;

31.17.19. Realizar auditorias mensais dos atendimentos prestados pelo SNOC da Contratada, documentando e disponibilizando os resultados em reunião presencial;

31.17.20. Realizar pesquisa de qualidade operacional, periodicamente, documentando e disponibilizando os resultados para a Contratante, em reunião presencial;

31.17.21. Rever periodicamente as políticas e processos do SNOC, a fim de contribuir com a melhoria contínua da operação, de forma documentada e em conformidade com as melhores práticas do ITIL;

31.17.22. Confecção de relatórios técnicos pontuais, sob demanda; e

31.17.23. Desenvolvimento e manutenção do plano de comunicação, dos Módulos de incidente/solicitação, da requisição de mudança, dos eventos, dos problemas, dos ICs, dos Contratos, dos Clientes, dos Fornecedores, das Empresas, dos SLAs, Criticidades, dos Analistas, da Base de conhecimento, dos Usuários e dos Avisos.

32. **CENTRAL DE SUSTENTAÇÃO À INFRAESTRUTURA DE DATACENTER – N3 (LOTE 02)**

32.1. É a modalidade de sustentação e suporte especializado dos ativos e infraestrutura de Datacenter, sendo de responsabilidade os processos de alta disponibilidade, além das demandas de 3º nível, de forma a prover a disponibilidade contínua do ambiente computacional, de média e alta complexidade e de natureza crítica. Trata-se de serviço de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido ou de forma planejada. Essa modalidade tem por compreensão a classificação de características que se apresentam como:

32.2. **A Central de Sustentação à Infraestrutura de Datacenter, consiste na operação, monitoramento, processamento e suporte das seguintes verticais:**

32.2.1. Armazenamento;

32.2.2. Backup;

32.2.3. Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à Infraestrutura;

32.2.4. Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura;

32.2.5. Hiperconvergência, Virtualização e infraestrutura definida por software;

32.2.6. Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows;

32.2.7. Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux;

32.2.8. Nuvem e Publicação de Serviços;

32.2.9. Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi);

32.2.10. Segurança da Informação e Proteção de Dados;

32.2.11. Serviços de Diretório, Mensageria, autenteicação e DNS;

32.2.12. Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações;

32.3. **Detalhamento dos serviços por especialidades**

32.3.1. Disposições Gerais:

32.3.1.1. A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais serviços a serem executados pela CONTRATADA, devendo ser observado como referência para mensurar e valorar as atividades descritas neste Termo de Referência.

32.3.1.2. Esta é a modalidade de atendimento remota ou presencial, com interação humana, às demandas de média e alta complexidade.

32.3.1.3. Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, com compartilhamento, único e exclusivo, para esta “Central”.

32.3.1.4. A CONTRATADA, sempre que demandada, por meio de projetos especiais, com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializados, fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis, por meio de scripts, integrações de infraestrutura e processos, e suportadas pela base de conhecimento.

32.3.1.5. A CONTRATADA ficar obrigada, durante a vigência da contratação, a elaborar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão).

32.4. **Cobertura Horária e Jornada de Trabalho**

32.4.1. Esse serviço deve estar disponível, para atendimento e suporte aos usuários, de segunda a sexta feira, nos dias úteis, das 9:00h às 18:00h, horário oficial de Brasília.

32.4.2. Aos finais de semana e feriados, a CONTRATANTE de comum acordo com a CONTRATADA, desde que comunicado e aprovado previamente, no período mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência, poderá requisitar a presença da equipe técnica, para demandas pontuais, por conta de mudanças de dispositivos, ambiente, processos e políticas, ou por conta de incidentes, que devem ser atendidos emergencialmente, no ambiente da CONTRATANTE.

32.4.3. Eventualmente, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações, a critério da CONTRATANTE, desde que formalizada por ofício, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

32.4.4. Em princípio, não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários, para viabilizar a execução de trabalhos, em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

32.5. **Local da Execução dos Serviços**

32.5.1. Os serviços serão executados por profissionais técnicos, que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, de acordo com as jornadas de trabalho concomitantes previstas, distribuídos de forma suficiente para atender a contento, as unidades administrativas, podendo haver eventuais alterações das localidades.

32.5.2. No caso de deslocamento do técnico, para o atendimento às Unidades Administrativas e Educacionais da CONTRATANTE, a CONTRATADA arcará com todas as despesas de deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

32.5.3. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE, de problemas de transporte público, de contingência, de desastres, de greves, de fechamentos dos acesso aos prédios, de surtos de doenças infectocontagiosas, casos fortuitos ou de força maior, ou seja, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade, de forma a atender as exigências deste Termo de Referência, garantindo a continuidade dos serviços prestados e contratados, de forma remota, sendo que a CONTRATNTE deverá providenciar os acessos.

32.5.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem, despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser de responsabilidade da CONTRATANTE.

32.6. **Locais de Prestação de Serviços:**

32.6.1. SEDE I - SBN QD 02 BLOCO C EDIFICIO PHENICIA Brasília;

32.6.2. SEDE II - SEPN CRN 511 Ed. Bittar III 3° Andar - Asa Norte;

32.6.3. SEDE III - AE NO. 09 CONJ. E S.I.A; e

32.6.4. EAPE - SGAS 907 CONJ. A;

32.7. **Jornadas de Trabalho Concomitantes**

32.7.1. As jornadas de trabalho concomitantes deverão, obrigatoriamente, ser alocadas para a prestação de serviço, observando o número de unidades atendidas, o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, da seguinte forma:

32.7.2. 01 (um) posto de trabalho concomitante alocado remotamente nas dependências da CONTRATADA, sem dedicação exclusiva, com possibilidade de compartilhamento, para atendimento de cada vertical e especialidade técnica de infraestrutura:

32.7.2.1. Aplicações Web e Mobi

32.7.2.2. Armazenamento;

32.7.2.3. Backup;

32.7.2.4. Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à Infraestrutura;

32.7.2.5. Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura;

32.7.2.6. Hiperconvergência, Virtualização e infraestrutura definida por software;

32.7.2.7. Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows;

32.7.2.8. Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux;

32.7.2.9. Nuvem e Publicação de Serviços;

32.7.2.10. Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi);

32.7.2.11. Segurança da Informação e Proteção de Dados;

32.7.2.12. Serviços de Diretório, Mensageria, autenteicação e DNS;

32.7.2.13. Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações;

32.7.3. 01 (um) posto de trabalho concomitante alocado nas dependências da CONTRATANTE de forma presencial com dedicação exclusiva, sem possibilidade de compartilhamento, para atendimento de cada vertical e especialidade técnica de infraestrutura:

32.7.3.1. Rede, Conectividade e Infraestrutura de Datacenter;

32.7.3.2. Segurança da Informação; e

32.7.3.3. Banco de Dados.

32.7.4. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é exclusiva da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional, o número de ativos, a cobertura horária, a volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando obrigada, ainda, a cumprir o número mínimo de postos de trabalho.

32.8. **Qualificação técnica dos profissionais**

32.8.1. A CONTRATADA deverá emitir declaração junto com a proposta comercial que tem em seu quadro de profissionais e ou irá contratar em até 30 (trinta) após a assinatura do contrato para início da prestação de serviços, os profissionais altamente capacitados para a realização das atividades, contendo, no mínimo, a comprovação das certificações e experiências válidas, para cada uma das competências abaixo:

32.8.1.1. Profissional com no mínimo 3 anos de experiência comprovada na área ou certificação profissional; MCSA – Microsoft Certified Systems Adminsitrtor; ou MCSE – Microsoft Certified Systems Engineer; ou MCSE Microsoft Certified Solutions Expert; ou Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate; ou certificação Microsoft equivalente;

32.8.1.2. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência comprovada na área certificação e certificação profissional de LPIC-II Engineer – Linux Professional Institute; ou LPIC-III Enterprise – Linux Professional Institute; ou RHCE – Red Hat Certified Engineer ou RHCA – Red Hat Certified Architect; ou SCE – Suse Certified Engineer ou SEA – Suse Enterprise Architect; ou certificação Linux equivalente;

32.8.1.3. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada e uma certificação em virtualização e orquestração de hiperconvergência, datacenter e nuvem Microsoft (MCA – Microsoft Certified Administrator ou MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate); ou VMWare (VCTA - VMware Certified Technical Associate; ou VMware Certified Specialist – vSphere); ou Nutanix Acropolis (NCA - Nutanix Certified Associate; ou NCP-EUC - Nutanix Certified Professional - End User);

32.8.1.4. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência comprovada e uma certificação em virtualização e orquestração de hiperconvergência, datacenter e nuvem por meio da Microsoft (MVP - Microsoft Most Value Professional ou MCP - Microsoft Certified Professional); ou VMWare (VCAP - VMware Certified Advanced Professional 2022; ou VCP - VMware Certified Professional; ou VCDX - VMware Certified Design Expert; ou VMware Certified Master Specialist – HCI; ou VMware Certified Implementation Expert - Data Center Virtualization); ou VCP-CMA - VMware Certified Professional for Cloud Management and Automation; ou Nutanix Acropolis (NCP-MCI - Nutanix Certified Professional - Multicloud Infrastructure; ou NCP-DS - Nutanix Certified Professional - Data Services Computing; ou NCP-DB - Nutanix Certified Professional - Database Automation; ou MCP-MCA - Nutanix Certified Professional - Multicloud Automation); Virtualization Council Master Infrastructure Architect certification;

32.8.1.5. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada na área em SAN - Storage Area Network ou uma certificação (Brocade ou Cisco ou McData);

32.8.1.6. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada na área em Storage e uma certificação Associate Level de um dos fabricantes (Pure Storage ou Netapp ou Dell-EMC ou Hitachi ou Lenovo ou IBM ou Fujitsu ou Oracle ou Huawei ou HPE ou 3PAR ou Cisco ou Infortrend);

32.8.1.7. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência comprovada na área em Storage e uma certificação Professional ou Specialist ou Expert Level de um dos fabricantes (Pure Storage ou Netapp ou Dell-EMC ou Hitachi ou Lenovo ou IBM ou Fujitsu ou Oracle ou Huawei ou HPE ou 3PAR ou Cisco ou Infortrend);

32.8.1.8. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada na área em Backup e uma certificação VCS Veritas Backup & Recovery Administrator Certified.; ou Veritas Information Governance Discovey Administrator Certified; ou Veritas Infoscale Certified; ou Commvault Certified Professional; ou Commvault Certified Engineer; ou Commvault Certified Expert; ou VMCE - Veeam Certified Engineer; ou VMCA - Veeam Certified Architect; ou Bacula Backup Software Certified Administrator; ou Dell EMC Information Backup ou Storage certification; ou IBM - Certified Administrator Tivoli Storage Manager; ou Exagrid Certified

32.8.1.9. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência comprovada na área em Backup e uma certificação VCS Veritas Backup & Recovery Administrator Certified ou Veritas Information Governance Discovey Administrator Certified; ou Veritas Infoscale Certified; ou Commvault Certified Professional; ou Commvault Certified Engineer; ou Commvault Certified Expert; ou VMCE - Veeam Certified Engineer; ou VMCA - Veeam Certified Architect; ou Bacula Backup Software Certified Administrator; ou Dell EMC Information Backup ou Storage certification; ou IBM - Certified Administrator Tivoli Storage Manager; ou Exagrid Certified;

32.8.1.10. Profissional com no mínimo 01 ano de experiência comprovada na área e uma certificação profissional em Rede Conectividade Wireless CWNA – Certified Wireless Network Administrator; ou CWAP – Certified Wireless Analyst Professional; ou Huawei LTE HCNA; ou Cisco Wireless CCNA ou CCENT; ou Aruba ACMA; ou Aerohive ACWA; ou Ruckus Certified Wi-Fi Associate; ou WatchGuardONE Technical Certified; ou RCPE – Riverbed Certified Professional;

32.8.1.11. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada na área e uma certificação profissional em Rede Conectividade: CWSP – Certified Wireless Security Professional; ou CWNE – Certified Wireless Network Expert; ou Huawei LTE HCNP ou HCIE; ou Cisco Wireless CCNP ou CCIE; ou Aruba ACMP ou ACMX; ou Aerohive ACWP ou ACNP;

32.8.1.12. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada na área ou certificação profissional em Balanceamento de Carga: F5-CA; ou F5 CTS LTM; ou F5 CTS (LTM, GTM, ASM); ou Citrix CCA; ou Citrix CCN; ou Citrix CCE; ou Citrix Netscaler; ou A-10 Networks Associate;

32.8.1.13. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada na área ou certificação CSSLP – Certified Secure Software Lifecycle Professional; ou CSA: Cloud Security Alliance; Microsoft Technology Associate (MTA) Security Fundamentals; ou ECSA – Council Certified Security Analyst; ou GIAC Security Essentials (GSEC); ou Certified Cloud Security Professional (CCSP); ou TOGAF Certified – Risk and Security;

32.8.1.14. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência comprovada na área ou certificação HCSE - Hillstone Certified Security Expert - advanced network security system deployment; ou CCIE Cisco Security Certification; ou HCIE – Huawei Certified ICT Expert; ou PCNSE - Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer; ou PCSAE: Palo Alto Networks Certified Security Automation Engineer; ou PCNSA: Palo Alto Networks Certified Network Security Administrator; ou PCCSE - Prisma Certified Cloud Security Engineer;

32.8.1.15. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência em segurança da informação ou uma certificação CISSP - Certified Information System Security Professional; ou CISM - Certified Information Security Manager; ou CHFI - Computer Hacking Forensic Investigator; ou SSCP - Systems Security Certified Practitioner; ou CEH - Certified Ethical Hacker; ou OSCP - Offensive Security Professional; ou Security Essentials (GSEC); ou NIST Cybersecurity Framework (NCSF); ou CPP - Certified Protection Professional; ou CNDA - EC Council Certified Network Defense Architect;

32.8.1.16. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência comprovada na área ou certificação HCSE: Hillstone Certified Security Expert - advanced network security system deployment; ou CCIE Cisco Security Certification; ou HCIE – Huawei Certified ICT Expert; ou PCNSE - Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer; ou PCSAE - Palo Alto Networks Certified Security Automation Engineer; ou PCNSA: Palo Alto Networks Certified Network Security Administrator; ou PCCSE - Prisma Certified Cloud Security Engineer;

32.8.1.17. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada na área ou certificação HCSP: Hillstone Certified Security Professional; ou CCNP - Cisco Certified Network Professional Security; ou Cisco Certified CyberOps Professional; ou HCIP – Huawei Certified ICT Professional; ou PCDRA: Palo Alto Networks Certified Detection and Remediation Analyst; ou Checkpoint CCSA - Security Administration; ou CCSE CheckPoint Security Expert; ou CNSE Cloud Network and Security Expert; ou ECMS – Cisco Meraki Solutions Specialist; ou Riverbed Security Certification ; ou ACNSP - Aruba Certified Network Security Professional; ou Darktrace Certified Engineer;

32.8.1.18. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência comprovada na área e uma certificação OCA Oracle Certified Associate; ou OCP – Oracle Certified Professional; ou OCM – Oracle Database Administrator Certified Master; ou IBM Certified Academic Associate; ou IBM Certified Database Associate; ou IBM Certified Database Administrator; ou IBM Certified Advanced Database Administrator;

32.8.1.19. Profissional com no mínimo 03 anos de experiência comprovada na área ou certificação ou Microsoft Certified: Azure Cientista de Dados Associate; ou Microsoft Certified: Customer Data Platform Specialty; ou AWS Certified Data Analytics – Specialty; ou AWS Certified Database – Specialty; ou CCC Big Data Foundation; BCS Foundation Certificate in Business Analysis; ou EMC Data Science; Cloudera Certified Professional (CCP Data Scientist); ou Oracle Certified Professional Avanced PL/SQL Developer;

32.8.2. As certificações que forem descontinuadas poderão ser substituídas por certificações similares e ou com ementas que façam referência ao conteúdo ao solicitado na certificação de origem.

32.8.3. As certificações que forem equivalentes com ementas que façam referência ao conteúdo programático ao solicitado na certificação de origem da especialização técnica poderão substituir as certificações exigidas.

32.8.4. Não serão aceitos certificado de conclusão de curso e ou certificação comercial.

32.9. **Nível Mínimo de Serviço**

32.9.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado por esta, a todos os alunos e a toda rede de ensino, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê 3 (três) indicadores, que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação;

32.9.2. Caso a Contratada não atinja o Índice de Disponibilidade da Solução, esta incorrerá na aplicação de desconto, conforme tabela de NMS, por ocasião do cálculo dos valores de pagamento dos serviços efetivamente prestados. O cálculo dos referidos valores será realizado pela Contratante, baseados no atingimento ou não do índice correspondente;

32.9.3. Para o desconto nesta “Central”, serão utilizados os seguintes fatores a seguir, conforme a sua abreviatura INDN3xxx previstos abaixo:

32.9.3.1. INDN3-DIS;

32.9.3.2. INDN3-INC; e

32.9.3.3. INDN3-REQ.

32.10. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

32.10.1. Para os serviços, obrigatoriamente, executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

32.10.2. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer ainda:

32.10.2.1. Acesso físico ao ambiente computacional;

32.10.2.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

32.10.2.3. Acesso às áreas e responsáveis;

32.10.2.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários; e

32.10.2.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes e fornecedores, de forma a realizar entrevistas e reuniões.

32.10.3. Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal, de forma rotineira e contínua, a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura necessária, até o dia efetivo de início da prestação dos serviços do contrato, para que a CONTRATADA possa, junto a equipe técnica, iniciar as atividades;

32.10.4. A CONTRATADA deverá atender aos usuários e munir seus empregados de kits de ferramentas básicos, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como utilizar de equipamentos de comunicação, via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato;

32.10.5. A Contratada fica desobrigada a ter nos kits os equipamentos e ferramentas, específicas de itens, que não são objetos desta contratação, tais como: cabeamento estruturado, manutenção predial e de facilities; e

32.10.6. A CONTRATADA, para atender a CONTRATANTE, nos serviços de natureza remota, deverá fornecer e munir seus colaboradores com:

32.10.6.1. Celular, de forma a possibilitar o contato;

32.10.7. Exclusivamente, para início da prestação de serviços mensal, de forma rotineira e contínua, a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura até o dia efetivo da prestação de serviço, para que a CONTRATADA possa, junto a equipe técnica, iniciar as atividades.

32.11. **Reposição de Peças:**

32.11.1. A CONTRATANTE será responsável pela aquisição de peças e componentes para os equipamentos fora de garantia, para os quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição.

32.11.2. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no sistema de gestão de atendimento e informar ao gestor do contrato sob a situação.

32.11.3. Equipamentos, dentro do período de garantia, terão a abertura, fechamento e monitoração dos chamados feitos pela CONTRATADA.

32.12. **Principais Atividades:**

32.12.1. Armazenamento e Backup

32.12.2. Esta atividade refere-se a instalação e atualização dos appliances, sistemas de backup e subsistemas de armazenamento, discos, gavetas, drivers, firmware, redes fibrechannel, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia, e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos storages e sistemas de backup da CONTRATANTE;

32.12.3. Execução de atividades de operação e produção de sistemas de informação, tais como:

32.12.3.1. execuções de rotinas de carga;

32.12.3.2. exportação;

32.12.3.3. backup e recovery;

32.12.3.4. roll out de aplicações entre ambientes, etc; e

32.12.3.5. Para tais atividades, é imprescindível manterem atualizados os manuais de produção e as documentações dos procedimentos operacionais.

32.12.3.6. Análise de logs dos sistemas de armazenamento e backup/restore;

32.12.3.7. Monitoração, Operação, Sustentação e Suporte dos sistemas de armazenamento e backup primário e on-line;

32.12.3.8. Monitoração, Operação, Sustentação e Suporte dos sistemas de armazenamento e backup secundário e off-line;

32.12.3.9. Operação de software e das rotinas de backup/restore/archive;

32.12.3.10. Geração e gravação de arquivos, em meios ópticos e magnéticos;

32.12.3.11. Instalação, Configuração e Gerenciamento dos discos, subsistemas e storages;

32.12.3.12. Documentação de rotinas operacionais; e

32.12.3.13. Emissão/recuperação de relatórios.

32.13. **Hiperconvergência, Nuvem e Virtualização**

32.13.1. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de virtualização na plataforma VMWare ou equivalente, com administração de ambiente, realizando as seguintes atividades:

32.13.1.1. Criação das máquinas virtuais;

32.13.1.2. Configuração das máquinas virtuais dos recursos computacionais e conectividades;

32.13.1.3. Monitoramento das máquinas virtuais e consumo de recursos;

32.13.1.4. Monitoramento da infraestrutura e dos recursos do Hypervisor;

32.13.1.5. Backup das máquinas virtuais;

32.13.1.6. Manutenção das máquinas virtuais, para correção de problemas;

32.13.1.7. Migração de máquinas virtuais, dentro do Hypervisor;

32.13.1.8. Gerenciamento da capacidade das máquinas virtuais;

32.13.1.9. Planejamento de capacidade dos recursos virtuais e físicos; e

32.13.1.10. Desenho da arquitetura e da topologia do ambiente.

32.14. **Servidores, Sistemas Operacionais e Serviços de Diretório, Mensageria, Autenticação e DNS:**

32.14.1. Instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, conectividade, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia, e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores e sistemas operacionais da CONTRATANTE;

32.14.2. Instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços, em suas respectivas tecnologias, mas não se limitando as seguintes ferramentas:

32.14.2.1. TomCat;

32.14.2.2. Jboss;

32.14.2.3. IIS;

32.14.2.4. Apache. e

32.14.2.5. PHP.

32.14.3. Execução de testes de regressão em sistemas, quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema, caso algum deixe de funcionar, após mudança no ambiente;

32.14.4. Execução de procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, análise e configuração de desempenho;

32.14.5. Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies), com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos, nas estações de trabalho (desktops) da CONTRATANTE;

32.14.6. Manutenção de servidores da rede da CONTRATANTE, livres de contaminação de vírus, spam, worms, etc;

32.14.7. Geração de relatórios de continuidade de negócios, com indicadores de capacidade, disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais;

32.14.8. Gerenciamento e monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, além do tratamento de incidentes. Cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Suporte Técnico, para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;

32.14.9. Análise sobre os indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços. Elaboração de diagnósticos, apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho, que envolvam a infraestrutura de TIC;

32.14.10. Implementação e manutenção de ambientes de alta disponibilidade;

32.14.11. Projeto, construção e gerenciamento das soluções de infraestrutura de TI, tolerantes à falha e de missão crítica. Utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implementadas deverão ser formalmente aprovadas pela CONTRATANTE;

32.14.12. Elaboração de projetos, implementação de processos e soluções de TI, que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços, além de auxiliar a assessoria na elaboração de documentos e especificações técnicas, referentes aos projetos de TI:

32.14.12.1. Análise de logs de processamento;

32.14.12.2. Monitoração de serviços on-line;

32.14.12.3. Operação dos sistemas em produção;

32.14.12.4. Monitoração/gerenciamento dos servidores e sistemas operacionais;

32.14.12.5. Preparo e controle de rotinas de processamento on-line e batch;

32.14.12.6. Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção;

32.14.12.7. Emissão/recuperação de relatórios; e

32.14.12.8. Documentação de rotinas operacionais.

32.15. **Redes, Conectividade e Infraestrutura de Datacenter:**

32.15.1. Monitoramento em tempo real dos ativos e serviços de rede, por meio de ferramentas especificas;

32.15.2. Atendimento receptivo do suporte técnico nível 2;

32.15.3. Informe de falhas de Rede (ativo) e registros abertos (andamento);

32.15.4. Informe quanto à utilização e disponibilidade dos serviços de rede e do Datacenter Corporativo da CONTRATANTE;

32.15.5. Tratamento de registros abertos;

32.15.6. Relacionar registros abertos com outros registros;

32.15.7. Tratamento de incidentes, por meio de scripts de resolução de incidentes;

32.15.8. Escalonamento adequado de incidentes, para os demais níveis de suporte, existentes na CONTRATANTE;

32.15.9. Suporte aos ativos, protocolos e de serviços de rede, estabelecimento de limites (Thresholds), topologia de rede, checklist, controle de tráfego, backup, relatórios e gráficos, máquinas virtuais, atualizações de sistema, base de monitoramento, links, roteadores, portas, relatórios e tráfego de rede;

32.15.10. Apoio na definição de normas e procedimentos de redes;

32.15.11. Instalação, configuração e manutenção dos serviços e equipamentos da Rede Corporativa da CONTRATANTE;

32.15.12. Realização de análises de desempenho e de capacidade da Rede Corporativa da CONTRATANTE, incluindo roteadores, circuitos de transmissão, servidores, softwares de apoio, softwares básicos e sistemas aplicativos, apoiando a proposição de medidas corretivas, necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente;

32.15.13. Elaboração de estudos técnicos, para maximização do aproveitamento dos recursos de rede, das melhores soluções de software básico e de apoio;

32.15.14. Levantamento do tráfego de redes, transações, tamanho e estrutura de banco de dados, com objetivo de avaliação de software, aplicativos e componentes de rede;

32.15.15. Estudar, pesquisar e adotar ferramentas de controle de tráfego de rede e de saturação de equipamentos;

32.15.16. Análise de logs de eventos/performance;

32.15.17. Apoio na elaboração de documentos de política de segurança da informação, atuando na definição de políticas, perfis de acesso físico e lógico e critérios de classificação de informação;

32.15.18. Apoio na avaliação das instalações e na criação de dispositivos, medidas e procedimentos de segurança de informação;

32.15.19. Estabelecer medidas efetivas para tratamento dos riscos relacionados à rede de computadores;

32.15.20. Instalação e manutenção de ativos de rede tais como: switches e roteadores, executando a criação, manutenção de regras e configurações dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança da CONTRATANTE;

32.15.21. Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição;

32.15.22. Configuração de rede LAN/WAN/MAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da CONTRATANTE;

32.15.23. Sustentação de serviços básicos de rede, que provêm acesso dos usuários às informações e aos recursos. Dentre esses serviços, incluem-se, mas não se limitam aos servidores de DNS, DHCP, controladores de domínio, bases de dados LDAP, Switches, fiberchannel, storage, roteadores, solução wireless switch, firewalls, servidores de arquivos (Windows e GNU/Linux) e mensageria (e-mail e mensageria instantânea);

32.15.24. Acompanhamento dos ativos e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação da CONTRATANTE. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk, para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;

32.15.25. Guardar as informações, no que tange à documentação e configuração dos ativos de rede;

32.15.26. Geração de relatórios de continuidade de negócios, com indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais, com as informações geradas pela equipe de monitoramento;

32.15.27. Elaboração e implementação de processos e soluções de TI, que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas, referentes aos projetos de TI, relativos à rede de comunicação;

32.15.28. Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede que estão tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços à CONTRATANTE;

32.15.29. Auxílio à CONTRATANTE na criação de scripts, para configuração automática de ativos, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.

32.16. **Segurança da Informação e Proteção de Dados**

32.16.1. Análise proativa sobre o relatório da equipe de monitoramento de rede.

32.16.2. Apoio no planejamento e implementação das regras de IPS/Firewall.

32.16.3. Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.

32.16.4. Análise de conformidade/aderência às políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos, indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço, para atender às normas de segurança.

32.16.5. Realização de testes de invasão.

32.16.6. Identificação dos incidentes abertos no Service Desk, que representam falhas de segurança.

32.16.7. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.

32.17. **Banco de Dados**

32.17.1. Criar, manter, desenvolver e monitorar o desempenho dos servidores de banco de dados;

32.17.2. Desenvolver documentação de sistemas, banco de dados e sistemas;

32.17.3. Instalar e manter os sistemas gerenciadores de banco de dados, explorando toda sua potencialidade;

32.17.4. Realizar teste e monitoramento de performance nos bancos de dados, ajustando os ambientes quando necessário, bem como efetuar o planejamento desta capacidade, gerenciando os níveis de acesso, de modo a garantir maior segurança da informação; e

32.17.5. Definir e testar planos de contingência, relativos ao SGDBs e seus procedimentos de backup e restore.

33. **CENTRAL DE GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS DE MELHORIA CONTÍNUA (LOTE 02)**

33.1. **Disposições Gerais**

33.2. Prestação de serviço com mão de obra especializada para Governança e Orquestração e Integração de Serviços e Processos Negociais com manutenção Preventiva e Corretiva dos 09 processos ITIL com Liderança e análise de práticas com foco no gerenciamento dos serviços administrativos e oferecer apoio às áreas de negócio por meio da implementação dos processos e gestão integrada de serviços, controle de todo o fluxo digital inteligente com automação de processos e gestão ágil, com uso de metodologias ágeis ITIL, COBIT, CMMI, CSI, ISO, LEAN, PMBOK, SIX SIGMA, SCRUM, SAFE.

33.3. A prestação de serviço tem o foco de criar, controlar e avaliar todas as informações de forma a centralizar o gerenciamento das informações e viabilizar a integração, correlacionado os dados de forma a subsidiar a tomada de decisões da Diretoria de Operações em Tecnologia da Informação e Comunicação.

33.4. **Local da Execução dos Serviços**

33.4.1. Os serviços preferencialmente serão executados nas dependências da CONTRATANTE, em Brasília-DF nos endereços previstos neste Termo de Referência, sempre que necessário interação física com os usuários, TI e áreas de negócios para reuniões de alinhamento e entrevistas de levantamento de informações e sempre que for demandado pela CONTRATANTE.

33.4.2. Quando do desenvolvimento das atividades e dos produtos a serem entregues a CONTRATANTE, será admitido trabalho remoto nas dependências da CONTRATADA.

33.4.3. No caso de o serviço ser realizado remotamente, os acessos ao ambiente, sistemas e aplicações deverá ser liberado e providenciado pela CONTRATANTE, para a perfeita realização dos serviços.

33.4.4. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE e ou em casos de problemas de logística, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos prédios e acessos, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências deste Termo de Referência de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados, onde a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

33.4.5. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela CONTRATANTE.

33.5. **Jornada Mínima de Trabalho Simultânea**

33.5.1. As jornadas mínimas de trabalho simultâneas de forma remota que deverão obrigatoriamente ser alocados para a prestação de serviço nas dependências da CONTRATADA em Brasília-DF, com previsão de compartilhamento dentro da célula, sendo que a empresa CONTRATADA deverá alocar no mínimo 01 profissional por tipo de especialidade, conforme tipo de governança:

33.5.1.1. Assessoria e Apoio à Gestão;

33.5.1.2. Banco de Conhecimento;

33.5.1.3. Controle de Serviços, Programas, Projetos e Contratos;

33.5.1.4. Curadoria Digital e Proteção de Dados;

33.5.1.5. Mudança Organizacional;

33.5.1.6. Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho;

33.5.1.7. Qualidade e Satisfação do Usuário; e

33.5.1.8. Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards).

33.5.2. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da CONTRATADA, considerando o ambiente computacional, soluções e tecnologias a serem governadas, os serviços de TIC a serem controlados, e o número de processos, rotinas, instruções de trabalhos, contratos, projetos, programas, pesquisas, enquetes, dashboards e painéis, usuários, dados, documentos, serviços públicos, sistemas, aplicações a serem controladas, portais, aplicativos web e mobile a serem mapeadas, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, considerando os chamados referentes a requisições, eventos, incidentes, problemas e mudanças, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando a mesma obrigada a cumprir o número mínimo de jornadas mínimas de trabalho.

33.6. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

33.6.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE ou da CONTRATADA, fica a cargo da empresa licitante providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: móveis, comunicação e recursos computacionais (computadores, celulares, conexão à rede local e licenças de softwares).

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

33.6.3. No caso de acesso remoto, a CONTRATANTE será responsável por fornecer à CONTRATADA somente os acessos necessários para o acesso remoto, de forma segura, à rede CONTRATANTE. A CONTRATANTE não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones celulares e links de acesso à Internet a serem utilizados nesses acessos remotos.

33.6.4. **A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:**

33.6.4.1. Local de Trabalho;

33.6.4.2. Acesso físico ao ambiente computacional;

33.6.4.3. Acesso lógico e credenciamento aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

33.6.4.4. Acesso às áreas e responsáveis;

33.6.4.5. Acesso irrestrito às informações, dados e arquivos necessários para a perfeita prestação de serviço;

33.6.4.6. Acesso aos funcionários, usuários, ativos, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões e disponibilização imediata de agendas para mapeamento e assessoramento;

33.6.5. Disponibilização no início da prestação dos serviços, imediatamente após a assinatura do contrato, de todos os itens referente a TIC: processos, políticas, instruções de trabalho, matriz de comunicação, matriz de responsabilidades, normativos, plano diretor de TI, contratos, lista atualizada de ativos (hardware, software, sistemas e aplicativos), catálogo de serviços, projetos e quaisquer documentos referente aos procedimentos padrões operacionais e manuais de procedimentos e rotinas;

33.7. **Cobertura Horária**

33.7.1. As Atividades deverão ser executadas presencialmente das 09:00h às 18:00h, todos os dias, exceto finais de semana e feriados. As atividades remotas poderão ser executadas e entregues a qualquer momento no sistema, devendo a CONTRATANTE liberar os meios de acesso lógicos para acesso ao ambiente, serviços, aplicações e rotinas.

33.8. **Governança dos Serviços de Melhoria Contínua**

33.8.1. A empresa CONTRATADA fica obrigada a alocar o número de analistas ITIL e todas as demais certificações exigidas em quantidade que for necessária para o perfeito atendimento da ordem de serviço, com o objetivo de realizar a manutenção de práticas das disciplinas e realizar a análise e condução rotineira da governança das disciplinas, sendo que o analista poderá atender quantas disciplinas for necessário, desde que não afete a governança de cada disciplina e os entregáveis;

33.8.2. A empresa CONTRATADA fica obrigada a alocar o número de analistas com as certificações exigidas em quantidade que for necessária para o perfeito atendimento da ordem de serviço com o objetivo de corrigir, avaliar, desenhar processos e a arquitetura negocial de atendimento ao cidadão, sendo que o especialista poderá atender quantas disciplinas for necessário, desde que não afete a governança de cada disciplina e os entregáveis previstos;

33.8.3. A empresa CONTRATADA deverá prover um serviço de governança com entregáveis, baseado na melhoria contínua dos processos com foco em:

33.8.3.1. Assessoria e Apoio à Gestão;

33.8.3.2. Banco de Conhecimento;

33.8.3.3. Controle de Serviços, Programas, Projetos e Contratos;

33.8.3.4. Curadoria Digital e Proteção de Dados;

33.8.3.5. Mudança Organizacional;

33.8.3.6. Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho;

33.8.3.7. Qualidade e Satisfação do Usuário;

33.8.3.8. Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards);

33.9. **Qualificação Técnica**

33.9.1. A prestação de serviço deverá estar totalmente alinhada com as melhores práticas de mercado e com ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com as metodologias de Qualidade e Projetos Agéis, tais como COBIT, CMMI, CSI, LEAN, PMBOK, SIX SIGMA, SCRUM, SAFE, seguindo as recomendações da ISO/IEC 27002 e da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);

33.9.2. Os profissionais que irão validar a matriz de projetos, responsáveis pela criação e desenho dos processos, interação com as áreas de negócios, entrevistas e reuniões, deverão ter curso superior e certificação profissional na categoria ITIL® Master e experiência comprovada e atestada de no mínimo 05 anos com no mínimo 11 processos ITIL, não sendo aceito certificados de cursos e certificados preparatórios e ou certificações comerciais;

33.9.3. A CONTRATADA deverá emitir declaração junto com a proposta comercial que tem em seu quadro de profissionais e ou irá contratar em até 30 (trinta) após a assinatura do contrato para início da prestação de serviços, os profissionais altamente capacitados para a realização das atividades, contendo, no mínimo, a comprovação das certificações e experiências válidas, para cada uma das competências abaixo:

33.9.3.1. Profissional com curso superior e certificação profissional na categoria ITIL® Expert Certification - e experiência comprovada e atestada de no mínimo 05 anos.

33.9.3.2. Profissional com no mínimo 05 anos de experiência ou uma certificação: GRCP - Governance, Risk and Compliance Professional; ou CRISC: Certified in Risk and Information Systems Control; ou certificação de Auditor Líder ISO 27001; ou certificação COMPTIA Security +; ou CISA – Certified Information Systems Auditor; ou GIAC Information Security Fundamentals (GISF); ou TOGAF Risk and Security;

33.9.3.3. Profissional com curso superior ou com experiência mínima de 04 (anos) anos em gestão de projetos ou certificação profissional PMP – Project Manager Professional; ou CAPM - Certified Associate in Project Management;

33.9.3.4. Profissional com curso superior e experiência mínima de 03 anos atuando em projetos ágeis, governança ou qualidade corporativa, com pelo menos uma certificação: COBIT ou SCRUM Master ou CMMI;

33.10. **Nível Mínimo de Serviço**

33.10.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores da Secretaria de Educação, suas unidades administrativas, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê 02 (dois) indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

33.10.2. Para o desconto nesta “Célula”, serão utilizados os fatores INDGSTIxxx previstos abaixo:

33.10.2.1. INDGSTI-REQ

33.10.2.2. INDGSTI-DIS

33.10.2.3. INDGSTI-ATU

33.10.2.4. INDGSTI-CON

33.11. **Disciplinas ITIL**

33.11.1. A prestação de serviço deverá de Governança da Melhorias Contínua dos Serviço é focada nas melhores práticas de mercado e nos 11 (onze) processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library), conforme a seguir:

33.11.1.1. Gerenciamento de Ativos que consiste em boas práticas que podem ser utilizadas pelas organizações em seu processo de controle de ativos e que buscam alcançar um resultado desejado e sustentável.

33.11.1.2. Gerenciamento de Mudanças que economiza tempo e dinheiro ao permitir que definam, padronizem e executem com eficiência os processos de gerenciamento de mudanças em várias funções de negócios. Sua metodologia de processo cobre o escopo completo de uma mudança desde o conceito, planejamento, design e fabricação até a entrega e liberação do produto final.

33.11.1.3. Gerenciamento de eventos que tem como objetivo monitorar e gerar alertas ou notificações de um Serviço de TI ou item de configuração considerados relevantes para os processos de gerenciamento de serviços de TI e para cumprimento dos ANS.

33.11.1.4. Gerenciamento de Incidentes é uma área de processos de gerenciamento de serviços de TI. O primeiro objetivo do processo de gerenciamento de incidentes é restaurar uma operação normal de serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto nas operações de negócios, garantindo assim que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade de serviço sejam mantidos. 'Operação normal de serviço' é definida aqui como operação de serviço dentro do acordo de nível de serviço (SLA).

33.11.1.5. Gerenciamento do conhecimento é o conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações.

33.11.1.6. Gerenciamento de Problemas é o processo responsável por administrar o ciclo de vida de todos os problemas que chegam na TI. Ele tem o objetivo de prevenir incidentes e minimizar impactos de incidentes que não podem ser evitados.

33.11.1.7. Gerenciamento de solicitações de atendimento que visa atender as Solicitações de Serviço.

33.11.1.8. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço visa manter informações sobre os Itens de Configuração (ICs) necessários para entregar um serviço de TI, incluindo seus relacionamentos.

33.11.1.9. Gerenciamento do Catálogo de Serviços visa garantir que um Catálogo de Serviços seja produzido e mantido, contendo informações precisas sobre todos os serviços operacionais e aqueles que estão sendo preparados para serem executados operacionalmente.

33.11.1.10. Gerenciamento de Nível de Serviço tem como objetivo negociar acordos de nível de serviço com os usuários e respectivos ativos e projetar serviços de acordo com as metas de nível de serviço acordadas. Este processo também é responsável por garantir que todos os Acordos de Nível Operacional e Contratos de Apoio sejam apropriados e por monitorar e relatar os níveis de serviço.

33.11.1.11. Gerenciamento de Portfólio de Serviço. Este processo garante que o provedor de serviços tenha a combinação certa de serviços para atender aos resultados de negócios necessários em um nível apropriado de investimento.

33.12. **Solicitação das atividades e serviços**

33.12.1. Os serviços poderão ser solicitados por meio de Ordem de Serviço Consolidada e ou de forma eventual avulsa, onde cada atividade\ entregável deverá ser prevista e orçada antes da CONTRATADA aceitar e iniciar a prestação de serviços

33.12.2. Os serviços poderão ser demandados uma vez que a solução tecnológica de integração já tiver a disciplina implementada.

33.13. **Atividades e Serviços**

33.13.1. As atividades e serviços que poderão ser demandados e realizados na operação assistida tem como foco o processo de melhoria contínua do atendimento da CONTRATANTE e deve garantir a excelência da qualidade dos níveis de serviço e dos serviços prestados em si, a fim de auxiliar a gestão do contrato, racionalizando processos, mitigando erros e falhas, bem como estabelecendo práticas de criação do processo de conhecimento do serviço.

33.13.2. É responsabilidade da CONTRATADA fornecer insumos e executar as melhores práticas em processos e procedimento de apoio, a fim de permitir a melhoria dos processos e serviços prestados.

33.13.3. A CONTRATADA deve controlar a execução dos serviços, com o objetivo de aferir e garantir a qualidade de forma sistemática, entregar indicadores, prover o desenvolvimento de ações de atendimento com planos de ação, medir sua maturidade e registrar regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.

33.13.4. A CONTRATADA deverá ter em seu quadro profissionais de processos, de qualidade e de conhecimento, de forma a assegurar que a melhoria contínua dos serviços, tenha o foco e a dedicação necessários, sem comprometimento das atividades técnicas.

33.13.5. A CONTRATADA fica obriga a utilizar todas as metodologias necessárias de projetos e desenvolvimento ágeis e de qualidade, tais como ITIL, COBIT, CMMI, CSI, ISO, LEAN, PMBOK, SIX SIGMA, SCRUM, SAFE e outras, para implementação dos serviços utilizando metodologia específica para a operação e o apoio tanto para a gestão subjacente às diferentes linhas de serviço para a gestão integrada;

33.13.6. É responsabilidade da CONTRATADA promover a Manutenção da Melhoria Contínua dos Serviços, fornecendo as soluções necessárias e correlatas para a perfeita prestação dos serviços e execução das atividades.

33.14. **Assessoria e Apoio à Gestão**

33.14.1. Analisar e avaliar os recursos tecnológicos utilizados a fim de buscar a adoção de ferramentas e serviços atualizados;

33.14.2. Apoiar e subsidiar as equipes de tratamento de incidentes, service desk, segurança, gestão, fiscalização, governança, planejamento e desenvolvimento da Secretaria de Educação;

33.14.3. Apoiar, manter e atualizar a Secretaria de Educação com informações e documentações necessárias para o desempenho de seus projetos e atividades, tais como: dimensionamento da capacidade de hardware e software necessários, especificações técnicas, políticas, procedimentos, metodologias, análise, homologação de serviços, definição das regras de uso dos recursos computacionais, planos de continuidade, entre outros relacionados a infraestrutura de TIC;

33.14.4. Apoiar tecnicamente os fiscais e gestores dos contratos;

33.14.5. Apoio técnico aos processos de aquisição de bens e contratação de serviços de TI.;

33.14.6. Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas e acatadas entre todas as equipes técnicas;

33.14.7. Atuar na avaliação e aprovação técnica de fornecedor para estar em conformidade com o requisito do sistema de qualidade;

33.14.8. Atuar na prestação de suporte à avaliação técnica inicial dos processos, correção ou melhoria contínua relacionada aos requisitos técnicos;

33.14.9. Atuar no controle e administração de normas regulatórias, manutenção do controle de mudança, de gestão de melhoria e de reclamação do cliente.

33.14.10. Relatórios e alertas de pontos relevantes que devem ser avaliados, periodicamente, tempestivamente ou sempre que necessário ou requerido (internamente ou se requeridos para organismos de controle e proteção);

33.14.11. Matrizes de documentações com informações, sistemas, dados, fornecedores e outras informações julgadas necessárias que devam ser mapeadas, tratadas e norteadas para acompanhamento, ação e solução proposta;

33.14.12. Revisão de contratos e projetos relevantes com impacto operacional institucionais, com emissão de relatórios de pontos de atenção, com solução e ajustes propostos;

33.14.13. Auditoria de projetos, programas, processos e contratos e sistemas sempre que demandado ou julgado necessário;

33.15. **Melhoria Contínua do Banco de Conhecimento**

33.15.1. Avaliar a eficiência dos profissionais, por meio do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de eventos atendidos por profissional e por especialidade, etc.);

33.15.2. Fornecer treinamentos de processos, fluxos de trabalhos e melhores práticas para os novos profissionais durante o processo de integração, e realizar periodicamente treinamentos para todos os profissionais alocados para o cumprimento do contrato, conforme definido no plano de capacitação e reciclagem dos profissionais;

33.15.3. Manter a base de conhecimento atualizada, registrando o conhecimento operacional tácito, garantindo que a transferência do conhecimento se ocorra através de documentos técnicos e manuais específicos;

33.15.4. Criar, manter e atualizar a base de conhecimento relacionada as requisições, eventos, incidentes, crises, problemas, mudanças, liberações;

33.15.5. Criar, manter e atualizar todos os processos referente as atividades, rotinas, instruções de trabalhos e serviços;

33.15.6. Criar, manter e atualizar o CMDB e todos os ativos e relacionamentos físicos e lógicos correlacionados direta e ou indiretamente;

33.15.7. Elaborar e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos dos serviços realizados.

33.15.8. Elaborar mapa termal de atendimento por tipo de atendimento, por tipo de profissionais e por tipo de tecnologias;

33.15.9. Fornecer e criar repositório para guarda dos documentos, anexos de forma com que seja correlacionado aos eventos, incidentes, problemas, mudanças e requisições;

33.15.10. Suporte metodológico e repasse de conhecimento;

33.16. **Melhoria Contínua de Controle dos Serviços, Programas, Projetos e Contratos**

33.16.1. Serviço de governança de portfólio de programas, projetos e contratos que possam atender às necessidades da Secretaria de Educação no gerenciamento das diversas atividades de governança e melhoria contínua que são previstas obrigatoriamente pelo Secretaria de Educação, com acompanhamento operacional, tático, estratégico, administrativo processual e financeiro e a respectiva alocação dos recursos necessários.

33.16.2. Destaca-se, principalmente, a necessidade de acompanhamento mais detalhado dos portfólios que envolvem recursos financeiros e que demandam um processo administrativo de gestão, fiscalização, faturamento, aquisição e manutenção, a fim de que possa ser realizado um monitoramento mais eficaz dos recursos humanos empregados e dos seus respectivos orçamentos, conforme as atividades a seguir:

33.16.2.1. Organizar de forma visual todos os compromissos operacionais (gestão à vista);

33.16.2.2. Controlar os Acessos necessários para o provimento de diferentes perfis, conforme legislação, normativos, portarias e solicitações de autorização;

33.16.2.3. Acompanhar o andamento dos projetos, programas e contratos por meio de definição de KPI's, painéis e dashboard e acompanhamento e controle das agendas diárias, semanais e mensais;

33.16.2.4. Mapear todos os KPI's dos contratos, estratificar e analisar relatórios de cumprimento dos contratos;

33.16.2.5. Automatizar relatórios de fiscalização dos serviços, programas, projetos e contratos;

33.16.2.6. Criar os painéis estratégicos, táticos e operacionais referente aos acompanhamentos dos serviços, programas, projetos e contratos;

33.16.2.7. Criar uma visão executiva de TIMELINE e ROADMAP das ações de melhorias e pendências, prioridades, prazos e responsáveis referente aos serviços, programas, projetos e contratos;

33.16.2.8. Avaliação dos KPI's financeiros e operacionais dos serviços, programas, projetos e contratos com objetivo de avaliação de multas, glosas e riscos financeiros;

33.16.2.9. Trabalhar no Plano de Ação e correção e curso para eliminação de backlogs dos projetos, programas e contratos;

33.16.2.10. Acompanhar os eventos realizados e correlacionar com incidentes, problemas e mudanças de forma a dar transparência no andamento e na execução dos projetos, programas e contratos;

33.16.2.11. Revisitar todas as requisições que não foram atendidas (backlog), atendidas com erros ou fora do prazo e ou com método inadequado;

33.16.2.12. Realizar semanalmente e mensalmente ponto de controle com os fornecedores envolvidos nos projetos, programas e contratos de forma a avaliar o plano de execução, mapa de riscos;

33.16.2.13. Controlar as agendas Operacionais e Táticas de forma diárias, semanais e mensais;

33.16.2.14. Realizar o controle da MATRIZ RACI referente aos serviços, programas, projetos e contratos e escalonamento dos fiscais e gestores referente as contratações;

33.16.2.15. Realizar cadência diária, semanal, quinzenal e mensal sobre o planejamento de execução das contratações, programas, projetos e dos serviços com mapa de riscos, possibilidades de melhoria contínua, expetativas e resultados alcançados;

33.17. **Curadoria Digital e Proteção de Dados**

33.17.1. A CONTRATADA deverá implementar o escritório de Proteção de Dados com o foco nos dados pessoais dos usuários que são imputados e mantidos no ambiente corporativo e datacenter e respectivos nos sistemas e negócios da CONTRATANTE, por meio das seguintes ações:

33.17.1.1. Realizar risk assessment (avaliação de risco);

33.17.1.2. avaliar e testar mecanismos de controle de acessos e de controle de integridade das informações, visando identificar e registrar as ações e alterações realizadas no banco de dados;

33.17.1.3. avaliar e testar segregação de funções na utilização e acesso aos sistemas;

33.17.1.4. avaliar e indicar mecanismos de segurança para os sistemas e bases de dados e/ou para aprimorar os já existentes;

33.17.1.5. avaliar e testar mecanismos e ferramentas de coleta de evidências, visando a prevenção de incidentes, acidentes e vazamentos no ambiente e infraestrutura;

33.17.1.6. Consultoria para provimento de padronização documental, de políticas e práticas atreladas a proteção de dados;

33.17.1.7. Fazer ou avaliar formulário de consentimento dos dados pessoais para os titulares de manipulação para que a possa adaptar os sistemas;

33.17.1.8. Fazer ou Avaliar e analisar os Termos de Confidencialidade;

33.17.1.9. Fazer ou Avaliar o Plano de Respostas a Incidentes;

33.17.1.10. Fazer ou Analisar e Avaliar os procedimentos, processos e normativos de gestão de eventos, incidentes, crise e problema

33.17.1.11. Fazer ou Atualização da Política de Proteção de Dados Pessoais;

33.17.1.12. Fazer ou Atualização da Política de Segurança da Informação;

33.17.1.13. Fazer ou Atualização da Política de Privacidade de dados pessoais;

33.17.1.14. Fazer ou Atualização dos Processos e Normativos de Gestão de Incidente, Problemas, Crise e Vazamentos de Dados Sensíveis;

33.17.1.15. Relatório de correlação quanto a defesa jurídica para os casos de armazenamento por prazo superior ao determinado por legislação específica, sendo ~~esta~~ essa informação a ser fornecida pela CONTRATANTE;

33.17.1.16. Relatório com recomendação de mecanismos de segurança nas bases de dados;

33.17.1.17. Criar ou atualizar o Plano de Respostas a Incidentes - tanto para violação de dados quanto vazamento, com sugestão de mecanismos e ferramentas de coleta de evidências, visando contrapor uma acusação de vazamento e comprovação de medidas adotadas;

33.17.1.18. Framework Técnico e Negocial com visão de arquitetura de ferramentas e soluções que poderão auxiliar na manutenção preventiva, corretiva e evolutiva da Proteção de Dados Pessoais orientada a LGPD;

33.17.1.19. Casos de uso correlatos para garantir o alinhamento e conformidade com controles de proteção de dados da ISO 27701 (Proteção de Dados) em relação as exigências de proteção de dados ou legais que possam surgir; e

33.17.1.20. Apoio com responsabilidades de DPO (Departamento de Proteção de Dados) independente e empoderado, para interface com as Agências Regulamentadoras como a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme requerido legalmente.

33.18. **Mudança Organizacional**

33.18.1. A CONTRATADA deverá implementar o escritório de Gestão de Mudança Organizacional com o foco na mudança, transição e manutenção da cultura e clima organizacional de forma a garantir que os processos de hiper automação sejam compreendidos, aceitos e adotados no processo de transformação digital da CONTRATANTE, por meio das seguintes ações:

33.18.1.1. Fazer entrevistas de levantamento antes, durante e depois do processo de transformação digital;

33.18.1.2. Fazer seminários, workshops, eventos e trabalhos organizacionais e corporativos com o foco na mudança de mentalidade;

33.18.1.3. Divulgar os webinars, cartilhas e fazer treinamentos com as principais lideranças da Secretaria de Educação;

33.18.1.4. Dar visibilidade a alta gestão dos desafios e problemas enfrentados pelos usuários durante o processo de transformação digital;

33.18.1.5. Entregar os relatórios consolidados e executivos de acompanhamento do processo de hiper automação;

33.18.1.6. Atualizar os números, kpi's, estatísticas e volumetrias no processo de transformação e as diferenças e os principais impactos;

33.18.1.7. Montar o escritório de gestão de mudança organizacional e acompanhar a experiência dos usuários e os processos a serem automatizados e atender atendimento e suportar as áreas neste processo de hiper automação e transformação digital;

33.18.1.8. Fazer a divulgação de marketing deste processo de transformação digital aprovado pela Secretaria de Educação e criar produtos, cartilhas, folders, webniars, podcasts, seminários e eventos virtuais e digitais que auxiliem neste processo;

33.18.1.9. Coletar e mapear junto as demais áreas processos corporativos e negociais que possam ser automatizados;

33.18.1.10. Apoio executivo à COTIC e entrega dos insumos para definição dos papéis, prioridades e principais processos e projetos de transformação digital;

33.18.1.11. Melhoria contínua dos Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho;

33.18.1.12. Mapear os processos produtivos de TIC que afetem os serviços contratado;

33.18.1.13. Revisitar stakeholders dos processos e atualização da MATRIZ RACI;

33.18.1.14. Criar, documentar e implementar os processos mapeados;

33.18.1.15. Monitorar e avaliar os processos e os resultados operacionais;

33.18.1.16. Racionalizar processos por meio de análise, identificação de falhas e erros e rotinas obsoletas e ou descontinuadas;

33.18.1.17. Elaborar planos de ação corretivos, preventivos ou evolutivos, prestando orientação, esclarecimentos e solucionando os problemas relativos aos processos, utilizando as melhores práticas e metodologias ágeis de mercado;

33.18.1.18. Identificar e reportar falsos positivos;

33.18.1.19. Identificar e reportar principais ofensores;

33.18.1.20. Análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;

33.18.1.21. Definir procedimentos de gerenciamento de riscos;

33.18.1.22. Criar mapa de risco e correlacionamento entre processos, rotinas e instruções de trabalho;

33.18.1.23. Identificar as fontes de riscos, avaliar a probabilidade e o impacto;

33.18.1.24. Validar a classificação dos riscos e os planos de ação de mitigação;

33.18.1.25. Monitorar e avaliar os resultados;

33.18.1.26. Consolidar e publicar as práticas, metodologias e planos de ação para mitigação dos riscos;

33.18.1.27. Melhorar, Corrigir e Correlacionar as seguintes metodologias referentes aos processos analisados: Análise 80/20, “5 Porquês”, 5W2H, Diagrama de Ishikawa, desvio padrão;

33.18.1.28. Analisar “logs” e registros dos sistemas de monitoração e geração de relatórios estatísticos de forma a garantir que os processos foram executados;

33.18.1.29. Criar e fornecer repositório de processos mapeados e documentados, mapa de riscos, avaliação e relatórios de melhorias, planos de ação de mitigação de riscos, dashboards e painéis de processos e da monitoração de resultados;

33.18.1.30. Criar mapa termal para análise de usabilidade e consumo de processos;

33.18.1.31. Criar visão gráfica animada para mapear possíveis correção de rotas e cursos nos processos; e

33.18.1.32. Prover e fornecer quaisquer ferramentas e ou recursos tecnológicos, operacionais e de gestão para a realização destas atividades.

33.19. **Melhoria Contínua da Qualidade e Satisfação do Usuário**

33.19.1. Acompanhar a execução do conjunto de atividades do dia a dia necessárias não só ao cumprimento contratual, mas que visam promover a melhoria contínua da qualidade das entregas;

33.19.2. Com base nas análises e acompanhamentos, gerar documento de orientação, com recomendações de melhorias;

33.19.3. Produzir informações gerenciais, que suportem o processo de apoio à decisão, coletando resultados e calculando indicadores de desempenho;

33.19.4. Analisar, identificar e eliminar falhas ou erros nos processos, por meio de análise e identificação da causa-raiz dos indicadores mensais que não atingiram o objetivo;

33.19.5. Reportar ao dono do processo sempre que uma falha for identificada;

33.19.6. Desenvolver plano de ação corretivo e acompanhar a sua execução e efetividade.

33.19.7. Permitir à Instituição concentrar seus esforços em decisões estratégicas e operacionais do dia a dia;

33.19.8. Melhorar a eficiência dos serviços, produtos e recursos em relação ao tema;

33.19.9. Melhorar a decisão da gestão fazendo através da qualidade das informações recebidas, tratadas e controladas; e

33.19.10. Melhorar a qualidade percebida pelo usuário final e cumprimento com obrigações institucionais e transparência.

33.19.11. Acompanhar a execução do conjunto de atividades do dia a dia necessárias não só ao cumprimento contratual, mas que visam promover a melhoria contínua da qualidade das entregas;

33.19.12. Efetuar análise da qualidade dos conteúdos gerados nas atas e relatórios;

33.19.13. Analisar, identificar e eliminar falhas ou erros nos processos, através de

33.19.14. Implementar o VOZEC (Voz da Educação Conectada), de forma que os feedbaks das áreas envolvidas possam subsidiar a melhoria dos processos;

33.19.15. Realizar pesquisa de Satisfação do usuário.

33.19.16. Entregar relatório de Qualidade com o comparativo das principais métricas e KPI’s da contratação, operação e da experiência do cliente e avaliar os planos de ação de correção e cursos para elevação da maturidade dos serviços;

33.20. Melhoria Contínua de Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards)

33.20.1. A CONTRATADA deverá implementar a solução que irá permitir a Construção de Painéis de Gestão (Dashboards) Interativos e com inteligência de negócio, correlata a padrões mercadológicos e de boas práticas de gestão em atendimento as premissas institucionais, de projetos, de acompanhamento da gestão financeira e de serviços em 5 níveis:

33.20.1.1. Institucional: contemplando infraestrutura, pessoal, estoque, processos e exigências legais e regulamentares;

33.20.1.2. Negocial: envolvendo informações sobre o negócio da CONTRATANTE, usuários, regiões, atendimentos, processos, mapa de riscos;

33.20.1.3. Financeiro: envolvendo custos e reduções da infraestrutura, das operações e atendimentos, consumo de orçamento, previsão orçamentária, rubricas, planejamento financeiro;

33.20.1.4. Estratégico: envolvendo os principais indicadores referente a operação, tecnologias, negócios e usuários;

33.20.1.5. Tático e operacional: envolvendo a visibilidade dos KPI’s, SLA’s, informações referentes aos atendimentos, backlog, painel diário, ticket review emitindo ter a visibilidade em tempo real.

33.20.2. Caberá a CONTRATADA, o levantamento dos dados e informações para as análises e implementação em painéis de gestão, resumos, estatísticas, dentre outros aspectos de forma a auxiliar a CONTRATANTE e tratamento de dados institucionais, produtividade, gastos, projeções, necessidades e dar tais

informações de forma ágil e rápida para a tomada de decisão pela gestão, através de painéis e Dashboards com as informações compiladas, considerando inclusive o mapeamento dos principais serviços que existem em nosso ambiente sob nossa gestão completa ou compartilhada.

33.20.3. A CONTRATADA deverá realizar o projeto de mapeamento de processos a serem contemplados, atividades técnicas especializadas, apoio na implementação de painéis de controle e acompanhamento, análises e repasse de conhecimento relativo a operação realizada, contemplando no mínimo questões como:

33.20.4. A CONTRATADA deverá elencar todas as possibilidades e os itens que são passíveis para serem incluídos nos painéis, uma que os painéis não irão comportar todas as informações disponíveis na empresa, diante disto, é importante que sejam objetivos, práticos e autoexplicativos. Deverá ser pensado que ao avaliar rapidamente o painel poderá ter as informações mais relevantes sobre o negócio.

33.20.5. A CONTRATADA deverá apresentar propostas com Design intuitivo com o objetivo de ser de fácil visualização, com objetividade ondes resultados mostrem claramente os seus significados, com integração de fazer alertas visuais sinalizando os resultados positivos e negativos de forma que seja passível o perfeito entendimento das informações.

33.20.6. Com a implementação de um sistema de Service Level Agreement (SLA) serão objetivos a serem alcançados na prestação do serviço:

33.20.6.1. Atualizar indicadores e Dashboards;

33.20.6.2. Definição de padrões de monitoramento e indicadores, modelos, norteadores;

33.20.6.3. A Instituição não ter responsabilidade operacional direta sobre o projeto, sendo parte demandada e apoiadora;

33.20.6.4. Permitir à Instituição concentrar seus esforços em decisões estratégicas e operacionais do dia a dia;

33.20.6.5. Melhorar a eficiência dos serviços, produtos e recursos;

33.20.6.6. Melhorar a decisão da gestão fazendo através da qualidade das informações recebidas, tratadas e controladas; e

33.20.6.7. Melhorar a qualidade percebida pelo usuário final e cumprimento com obrigações institucionais e transparência.

33.20.7. indicadores: Vitais na implementação de serviços para atividade de gestão, com mecanismos desenvolvidos para obter tais métricas e ajustados periodicamente no âmbito de fornecer o status do serviço e permitir a tomada de medidas nas áreas de melhoria detectadas, que poderão ter reportes mensais.

33.20.8. A empresa CONTRATADA deverá acompanhar, monitorar e ampliar continuamente a implementação de serviços sob contrato de nível de modo Serviço (que poderá ser adaptado em comum acordo a qualquer momento) com uma política de melhoria contínua que permitirá melhorar a prestação de serviço ao longo da execução do contrato, contendo recomendações mensais, anuais, tempestivas e/ou emergentes que possam surgir;

33.20.9. A empresa CONTRATADA deverá utilizar ferramentas próprias projetadas e desenvolvidas já disponíveis e vigentes no ambiente da Instituição para suportar esse tipo de serviço de gestão para ambos os requisitos de gestão, educação e outras, tais como ferramentas de medição de produtividade de serviços constante as, com o objetivo de realizar mapeamento de dados, fluxos de operação, análises, estatísticas, controles gerenciais e dashboards estatísticos;

33.20.10. Os ambientes e recursos, serviços e contratos a serem considerados deverão estar localizados em Brasília-DF, podendo ser ampliadas e aditivadas para outras localidades se alinhado em comum acordo entre as partes.

33.21. **Principais entregáveis previstos:**

Entregáveis	**Foco**
Relatório de estudo da principais indicadores (SLA's, KPI', atendimentos e Backlogs) com automação do imput de dados com as respectivas referências operacionais e das previsões contratuais e regulamentações internas que determinem as regras de negócio e ou da sua disponibilidade	Operacional para todas as áreas e departamentos
Relatório Técnico das Ordens de Serviços e Plano de Execução om plano de correção, ajuste de conduta e suas proposições, com recomendações priorizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.
Relatório Tático Operacional e Estratégico (Assessoria e Apoio à Gestão, Base de Conhecimento, Controle de Agendas institucionais e corporativas, Curadoria e Proteção de Dados, Mudança organizacional, Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho, Qualidade e Satisfação do Usuário, Visibilidade e Transparência dos serviços) e suas proposições, com recomendações priorizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.
Dashboard de projetos, programas e contratos correlatos e suas proposições, com recomendações priorizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.
Dashboard dos principais serviços de governança e seus ativos (Assessoria e Apoio à Gestão, Base de Conhecimento, Controle de Agendas institucionais e corporativas, Curadoria e Proteção de Dados, Mudança organizacional, Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho, Qualidade e Satisfação do Usuário, Visibilidade e Transparência dos serviços)	Para os itens aplicáveis.
Alinhamento de práticas e padrões operacionais par se manter compliance com necessidades institucionais de governança e gestão.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Estruturação e repasse de conhecimento dos recursos providos.	Usuários

34. **PROJETOS ESPECIAIS EVOLUTIVOS DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – ARQEN (LOTE 02)**

34.1. **Disposições Gerais**

34.1.1. Prestação de serviço, com mão de obra especializada, de forma a realizar a manutenção evolutiva do atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Governança e Manutenção de Cidades Inteligentes, utilizando as melhores práticas e principais metodologias de mercados.

34.2. **Local da Execução dos Serviços**

34.2.1. Os serviços serão entregues para a CONTRATANTE, em Brasília (DF). Sempre que necessário, para levantamento das informações, estudos de caso, o alinhamento dos projetos deverá ser realizado junto a CONTRATANTE, por meio de reuniões remotas ou presenciais, a depender da disponibilidade dos responsáveis.

34.3. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

34.3.1. Para os serviços, obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

34.3.2. Para os serviços executados remotamente e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, fica a cargo da CONTRATADA fornecer e providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

34.3.2.1. Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares);

34.3.2.2. Solução de acesso remoto ao ambiente, de forma segura e criptografa, com link dedicado e exclusivo para a contratação; e

34.3.2.3. Solução colaborativa de videoconferência, para as reuniões remotas.

34.3.2.4. A CONTRATANTE será responsável por fornecer o acesso remoto de sua rede à CONTRATADA, de forma segura. A CONTRATANTE não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones celulares e links de acesso à Internet, a serem utilizados nesses acessos remotos.

34.3.2.5. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer, ainda:

34.3.2.6. Acesso físico ao ambiente computacional;

34.3.2.7. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

34.3.2.8. Acesso às áreas e responsáveis;

34.3.2.9. Acesso às informações, dados e arquivos necessários; e

34.3.2.10. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores, de forma a realizar as entrevistas e reuniões.

34.4. **Cobertura Horária e Jornada de Trabalho**

34.4.1. As Atividades poderão ser executadas 24x7, mas deverão ser entregues e apresentadas das 09h às 18h, em dias úteis, em horário comercial.

34.4.2. Caso seja necessário, a CONTRATANTE deverá abrir Ordem de Serviço, para realização de atividades de qualquer tipo de projeto especial ou atendimento a incidentes, mudanças e crises.

34.4.3. As Ordens de Serviço, que demandarem projetos especiais ou mudanças que alterem a rotina produtiva do ambiente, deverão ser executadas nos dias e horários programados, dentro da janela de manutenção dos processos.

34.4.4. Os projetos são definidos pela gestão da CONTRATANTE, em consonância com o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação. A CONTRATADA também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente.

34.4.5. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade ou dependerem da montagem de laboratórios e realização de testes, inclusive alocando profissionais, com nível de especialização superior, na sustentação do ambiente da CONTRATANTE, quando necessário.

34.4.6. As atividades de melhorias do ambiente, que não sejam caracterizadas pela CONTRATANTE como projeto, serão executadas como manutenção do ambiente.

34.4.7. Para comprovar a relação entre a complexidade da atividade e qualificação do profissional que a executará, a CONTRATADA deverá apresentar a relação de profissionais envolvidos em cada atividade do projeto e as certificações que comprovam sua capacidade em cumprir as atividades previstas.

34.5. **Atividades e Serviços**

34.5.1. As atividades e serviços de manutenção evolutiva de arquitetura e engenharia, com o foco no desenvolvimento de processos e infraestrutura da CONTRATANTE, se darão por meio de entregáveis aferíveis, que deverão ser demandadas por meio de Ordem de Serviço específica a ser desenvolvida.

34.6. **Manutenção evolutiva e construtiva**

34.6.1. A CONTRATANTE lista requisitos técnicos, a serem desenvolvidos dentro da contratação, mas não está limitado à:

34.6.1.1. Planejamento: Projeto Especial de planejamento, com entrega de planejamento estratégico, tático e operacional, para a evolução solicitada;

34.6.1.2. Implementação: Execução da Manutenção Evolutiva pontual de uma funcionalidade ou inclusão de um dispositivo, canal, processo ou tecnologia, de forma a garantir a evolução do processo, do ambiente computacional, ou do barramento tecnológico unificado;

34.6.1.3. Mudanças: Planejamento e execução de alteração do ambiente computacional e ou do barramento tecnológico unificado;

34.6.1.4. Processos: Alteração, desenvolvimento ou desenho da arquitetura e engenharia de Processos, instruções de trabalho e desenvolvimento dentro da solução tecnológica ou dos sistemas legados, de forma a garantir a segurança lógica evolutiva do atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Governança;

34.6.1.5. Arquitetura: Desenvolvimento de arquiteturas e engenharia de datacenter das soluções de infraestrutura de TI e de negócios. De forma a dar previsibilidade as arquiteturas a serem desenvolvidas.

34.7. **Projetos Especiais**

34.7.1. A CONTRATANTE lista requisitos técnicos, a serem desenvolvidos dentro da contratação, mas não está limitado à:

34.7.1.1. Aplicações Mobile e Sistemas Web: APM, API's, Low Code, Nocode.

34.7.1.2. Armazenamento: Armazenamento primário e secundário, offline e online, tiering, classificação de dados, big data, data lake, anonimização e pseudo anonimização, subsistemas low, middle e hiend, DAS, NAS, SAN e curadoria de dados.

34.7.1.3. Backup: Armazenamento secundário, offline e online, archive, restore, retrieve, tierização, classificação de dados, big data, anonimização e pseudo anonimização e library e curadoria de dados.

34.7.1.4. Dados e Banco de Dados: Analitcs, Ciência, Mineração e Extração de Dados, Business Inteligence, Data Lake, Big Data, DataOps, Dados Geoprocessados, Dados centralizados e descentralizados, Dados estruturados e não estruturados;

34.7.1.5. Nuvem: Cloud Computing, Machine Learning, Processamento, Armazenamento, Segurança, Backup, Multicloud, Hybrid Cloud, Public Cloud, Private Cloud, IasS, PasS, SasS, FasS, CasS, IA;

34.7.1.6. Servidores: Stand Alone, Rack, Blades e Hiperconvergência (HCI);

34.7.1.7. Serviços Negociais e de Infraestrutura: Serviços de rede, conectividade, tokens e serviços de diretório e autenticação, servidor de arquivos, infraestrutura como código - IaC; impressão e impressão 3D, VR – Realidade Virtual e Aumentada, Biometria, Videoconferência, usuários, controle de acesso e ambiente corporativo;

34.7.1.8. Sistemas Operacionais: Windows, Linux, Android, IOS;

34.7.1.9. Rede e Conectividade: VOIP, Wifi6, 5G, IoT, Smart City; Tráfego Leste, Oeste e Norte Sul, Postura e Intenção, Microsegmentação, Zero Trust, Virtualização, SD-WAN, Software Defined Network e Software Defined Access, Telemetria e Topologia Spine Leaf;

34.7.1.10. Segurança e Proteção de Dados: Gestão de Identidade, Acesso e Segmentação; Anti-Malware; Autenticação; Backup e Disponibilidade de Dados; Criptografia; Plano de Resposta a Incidentes; Prevenção e detecção de Intrusos; Prevenção de Vazamento; Rastreabilidade; Varredura de Vulnerabilidade; DLP - Data Loss Prevention, Cofre de Senhas, Biometria Facial, Infraestrutura de DataCenter, Alta Disponibilidade, Continuidade de Negócios e LGPD com possibilidade de adequação dos sistemas, do ambiente computacional, da infraestrutura, dos processos da Operação e Manutenção de forma a garantir a proteção de dados conforme a lei geral de proteção e dados;

34.7.1.11. Virtualização: HCI / Hiperconvergência, Hypervisor, VDI, máquinas virtuais, capacity planning, orquestração, catálogo de serviços e nuvem;

34.8. **Solicitação das atividades e serviços**

34.8.1. Os Projetos serão definidos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sendo solicitados e acompanhados através de documentação específica, contendo no mínimo as seguintes informações, conforme descrição abaixo:

34.8.1.1. TSP – Termo de Solicitação do Projeto: documento que contém a ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro. O objetivo do TSP é autorizar formalmente o início do projeto, designando o seu líder;

34.8.1.2. PGP – Plano Geral do Projeto: é um detalhamento do projeto, em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo;

34.8.1.3. RAP – Relatório de Acompanhamento do Projeto: documento mensal para reportar o andamento do projeto, por onde se mede o desempenho e pode-se diagnosticar se há riscos, problemas ou mudança;

34.8.1.4. SMP – Solicitação de Mudança do Projeto: utilizado para requerer uma alteração de impacto no projeto;

34.8.1.5. TEP – Termo de Encerramento do Projeto: documento que oficializa o término do projeto, seja por cancelamento ou conclusão do mesmo.

34.8.2. Os serviços serão solicitados por meio de Ordem de Serviço Consolidada ou de forma eventual, onde cada atividade\entregável deverá ser prevista e orçada, antes da CONTRATADA aceitar e iniciar a prestação de serviços.

34.8.3. Após o recebimento do documento Termo de Solicitação do Projeto, a CONTRATADA deverá entregar um Plano Geral do Projeto, em até 10 (dez) dias corridos. Nesta etapa, a CONTRATADA deverá levantar todos os requisitos para a execução do projeto, incluindo a apresentação de possíveis soluções para a demanda.

34.8.4. O cronograma de atividades descritas e acordadas no Plano Geral do Projeto servirão como métricas para as entregas do Projeto. O prazo limite, descrito no cronograma, para início de execução do projeto, não deverá ser superior a 15 (quinze) dias corridos, contados da data do aceite do Plano Geral do Projeto.

34.8.5. As HST devem ser estimadas no Plano Geral do Projeto. A CONTRATANTE poderá questionar o cronograma e o total de horas previstas pela CONTRATADA, para a execução do projeto.

34.8.6. Neste caso, a CONTRATADA terá um prazo adicional de 05 (cinco) dias corridos, contados da data de recebimento do questionamento, para a reestruturação do Plano Geral do Projeto e reapresentá-lo.

34.8.7. As HST de gerenciamento de projetos deverão ser previstas no Plano Geral do Projeto e computadas nas estimativas de Unidades de Serviço Técnico.

34.8.8. O projeto estará oficialmente autorizado, somente após o aceite total do Plano Geral do Projeto.

34.8.9. Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração do ateste do que foi efetivamente realizado pela CONTRATADA.

34.8.10. Qualquer alteração na quantidade de HST previstas, durante a execução do projeto, só será considerada, caso tenha havido uma aprovação prévia da CONTRATANTE, e justificativa da coerente da alteração.

34.8.11. A documentação, visa implementar os controles estabelecidos para cada projeto estratégico da CONTRATANTE. Os projetos abrangem, também, estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas, que necessitem de análises mais avançadas.

34.8.12. Os Projetos serão definidos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sendo solicitados e acompanhados através de Termo de Abertura de Projeto, contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro, com Plano Geral do Projeto, e detalhamento em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo;

34.8.13. Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE. As demandas serão feitas através de solicitações específicas, formalizadas pela CONTRATANTE;

34.8.14. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da CONTRATANTE e em consonância com o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

34.8.15. A CONTRATADA também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;

34.8.16. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade, necessitando da atuação de profissionais, com nível de especialização superior aos alocados na sustentação do Datacenter;

34.8.17. As atividades de melhorias do ambiente, que não sejam caracterizadas pela CONTRATANTE como projeto, serão enquadradas como Serviço de Sustentação;

34.8.18. Para comprovar a relação entre a complexidade da atividade e qualificação do profissional que a executará, a CONTRATADA deverá apresentar, junto com o Plano Geral do Projeto, a relação de profissionais envolvidos em cada atividade do projeto e as certificações que comprovam sua capacidade em cumprir as atividades previstas;

34.8.19. Para mensurar os projetos será utilizada a unidade de referência definida como Horas de Serviço Técnico – HST. Estas unidades serão consumidas do bolsão de HST anuais previstas para esta contratação.

34.8.20. Atender necessidades de suporte especializado e suporte evolutivo, para aumento de maturidade do ambiente, quando tratadas como atividades inovadoras, diretamente relacionadas à melhoria contínua e ao aumento de performance, cujos resultados elevam o nível de requerimentos para os serviços de sustentação, como exemplo: implementação de soluções baseadas em novos requerimentos de negócios, novas soluções tecnológicas, novas implantações, novos processos, novas versões, migrações, instalação, ampliação, remoção de itens do parque computacional, dentre outros;

34.8.21. Para serviços eventuais, a CONTRATANTE deverá solicitá-los individualmente, de acordo com a orçamentação de complexidade e com a definição do prazo para atendimento;

34.8.22. A CONTRATADA fica obrigada a comunicar à CONTRATANTE qual a equipe alocada para atendimento das demandas eventuais, objetivando a permissão de acesso e realização do respectivo acompanhamento, em todas as fases do processo da prestação de serviço;

34.8.23. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE os documentos comprobatórios do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, junto aos prestadores de serviço, anexando-os à respectiva nota fiscal ou fatura, relativa aos serviços contratados;

34.8.24. Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda, que compõem as rotinas de trabalho da CONTRATANTE, incluindo tarefas tais como: monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações, pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme definições de responsabilidades presentes neste Termo de Referência;

34.8.25. Para o controle dos projetos, será definido um indicador, para apurar o nível de atendimento aos prazos de entrega acordados: IPFP – Índice Projetos Fora do Prazo. O Cálculo deste índice está descrito abaixo:

34.8.25.1. IPFP = 100% x DA / TD Onde:

34.8.25.2. DA = Dias de atraso após o prazo final de entrega;

34.8.25.3. TD = Total de dias acordados para a execução do projeto.

34.8.26. Para o desconto nesta “Central”, serão utilizados os seguintes fatores a seguir, conforme a sua abreviatura IND, previstos abaixo:

34.8.27. INDPROJ-FP;

34.8.28. Caso a Contratada não atinja o Índice de Disponibilidade da Solução, esta incorrerá na aplicação de desconto, conforme tabela da Tabela de NMS, por ocasião do cálculo dos valores de pagamento dos serviços efetivamente prestados. O cálculo dos referidos valores será realizado pela Contratante, baseados no atingimento ou não do índice correspondente;

34.8.29. O Acordo de Nível de Serviço esperado para o cumprimento dos prazos de entrega de projetos está descrito abaixo:

34.8.29.1. Desejável: IPFP = 0%;

34.8.29.2. Aceitável: IPFP <= 10%;

34.8.29.3. Crítico: IPFP > 20%.

35. **CAPACITAÇÃO CONTINUADA (LOTE 01 E LOTE 02)**

35.1. Com vistas à manutenção da excelência dos serviços prestados por esta, a CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, deverá promover continuamente o desenvolvimento e aperfeiçoamento de seus profissionais, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com os usuários.

35.2. A CONTRATADA deverá elaborar anualmente o “Plano de Capacitação”, que deverá ser parte integrante do Plano de Execução Mensal de seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho e de acordo com as orientações da CONTRATANTE.

35.3. O plano de capacitação deverá ser entregue pela CONTRATADA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de início efetivo dos serviços, devendo contemplar no mínimo:

35.3.1. Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo global de 720 (setecentos e vinte) horas anuais;

35.3.2. A quantidade de horas de treinamento anual deve englobar ao menos 360 (trezentos e sessenta) horas em treinamentos das soluções utilizadas pela CONTRATADA e cujo suporte esteja incluso no âmbito desta contratação.

35.4. Caso algum profissional, alocado no contrato, obtenha alguma das certificações, relacionadas neste Termo de Referência e de interesse da CONTRATANTE, estabelece-se que será computado como executado um treinamento oficial do fabricante, com número de horas igual ao preparatório da certificação.

35.5. As certificações de que trata o item anterior deverão constar no Plano de Capacitação, previamente apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.

35.6. A CONTRATADA poderá oferecer os treinamentos mencionados em item anterior, de forma virtual, por meio da sua plataforma própria ou contratada, ou por meio de cursos contratados sob demanda, ficando obrigada a enviar os certificados e a comprovação do material do curso on-line ou presencial à Contratante.

35.7. Anualmente, a CONTRATADA deverá oferecer dentro das horas totais, 80 (oitenta) horas de cursos presenciais para a CONTRATANTE, limitado a 4 (quatro) servidores a cada 30 (trinta) meses, podendo ser realizado nas suas instalações e ou nas instalações da CONTRATANTE, com fornecimento de coffee break, material digital e certificado.

35.8. Após aprovação pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará responsável pela execução integral do plano, que deverá ser distribuído ao longo da vigência do contrato e não poderá prejudicar ou impactar o andamento dos serviços contratados.

35.9. A CONTRATADA deverá solicitar aprovação da CONTRATANTE, sempre que houver modificação no plano de treinamento.

35.10. A cada 30 (trinta) meses, a partir da data de assinatura do contrato, a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e o considerará não executado, caso o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou as certificações efetivas sejam inferiores a 80% (oitenta por cento) do planejado.

36. **ORDEM DE SERVIÇO**

36.1. **O requerimento, para execução do objeto contratado, se dará sempre por intermédio da Ordem de Serviço – OS, o qual deve levar em consideração os itens existentes no Catálogo de Serviços, além de conter as seguintes informações:**

36.1.1. Identificação do serviço;

36.1.2. Volume de serviços demandados, quando couber;

36.1.3. Quantificação do serviço mensal ou do serviço sob demanda em HST (hora de serviço técnico especializado);

36.1.4. Prazos de início e término da execução do serviço;

36.1.5. Local de execução do serviço;

36.1.6. Solicitante do Serviços (matrícula, nome, setor e telefone setor);

36.1.7. Critérios de validação do serviço;

36.1.8. Níveis de serviço a serem cumpridos de cada atividade prevista no Catálogo de Serviços, referente àquela Ordem de Serviço;

36.1.9. Responsáveis por parte da CONTRATADA e da CONTRATANTE (Solicitante, Administrador do Contrato, Fiscal do Contrato e Preposto).

36.1.10. Os critérios de validação serão definidos pelo solicitante, em cada Ordem de Serviço, podendo ser de duas modalidades:

36.1.10.1. Conformidade das atividades realizadas, com os procedimentos de execução informados na Ordem de Serviço; ou

36.1.10.2. Testes que comprovem a conformidade entre o resultado esperado e o produto entregue pela CONTRATADA.

36.1.11. A CONTRATANTE verificará o cumprimento, pela CONTRATADA, dos critérios de validação estabelecidos, após a entrega do serviço, validando ou rejeitando a Ordem de Serviço.

36.1.12. Ao final de cada mês, será definido o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço encerradas no período, calculado conforme a seguinte fórmula:

36.1.13. IR = NR / (NR + NV), onde:

36.1.13.1. IR: Índice de Rejeição, sendo que o valor do resultado será apresentado como índice percentual. (Ex: 0,9 = 0,9%);

36.1.13.2. NR: Número de rejeições em Ordens de Serviço no mês;

36.1.13.3. NV: Número de Ordens de Serviço validadas no mês.

36.1.14. Este índice será utilizado para composição do cálculo do faturamento mensal, conforme previsto neste Termo de Referência.

36.1.15. Modelo de Operação e Fluxo de Execução dos Serviços.

36.2. **Envio e Recebimento das Ordens de Serviço.**

36.2.1. O envio das Ordens de Serviço, para a CONTRATADA, será realizado de forma eletrônica, por intermédio de aplicativo disponibilizado pela CONTRATANTE.

36.2.2. As Ordens de Serviço serão enviadas pelos demandantes dos serviços, autorizados a solicitá-los à CONTRATADA.

36.2.3. Após o envio de uma Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá efetivar o seu recebimento e realizar a prestação de serviços, não sendo admitida a recusa injustificada na realização de qualquer dessas obrigações.

36.3. **Execução das Ordens de Serviço**

36.3.1. Toda e qualquer atividade deverá estar prevista no Catálogo de Serviços e realizada, única e exclusivamente, por intermédio da Ordem de Serviço, a qual deverá ser encaminhada, pela CONTRATANTE a CONTRATADA, para execução dos serviços, não podendo ser solicitada qualquer atividade adicional ou complementar após a execução dos serviços.

36.3.2. Quando do recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá realizar a prestação de serviço, de acordo com o prazo estabelecido em cada atividade.

36.3.3. A CONTRATADA deverá concluir a Ordem de Serviço, somente após a execução completa de todas as atividades requeridas, dentro dos prazos estabelecidos.

36.3.4. Concluída a execução, a CONTRATADA deverá encaminhar a Ordem de Serviço à CONTRATANTE, para a validação do serviço executado.

36.4. **Validação e Encerramento das Ordens de Serviço:**

36.4.1. Contados da data de recebimento da Ordem de Serviço da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, realizar a sua validação e encerramento.

36.4.2. Esta validação compreende, a análise dos produtos ou resultados gerados para os serviços, com base nos critérios definidos em cada Ordem de Serviço e a verificação do atendimento aos níveis de serviço estabelecidos para cada tarefa, com a confirmação ou não das reduções previstas pelo não cumprimento destes níveis.

36.4.3. A validação da Ordem de Serviço poderá gerar os seguintes resultados:

36.4.3.1. OS Validada: quando não for necessário nenhum ajuste nos produtos e resultados da Ordem de Serviço. A OS Validada será considerada concluída, considerando-se, como data de entrega, a data em que a CONTRATADA a disponibilizou à CONTRATANTE, para validação.

36.4.3.2. OS Rejeitada: quando forem identificados resultados, que expressamente impeçam a validação, fundamentada em descumprimento de um ou mais itens, amplamente declarados na Ordem de Serviço, solicitada pela CONTRATANTE, demandando correção para a CONTRATADA. A OS Rejeitada será devolvida à CONTRATADA para correção, sendo mantido o mesmo prazo para a execução do serviço.

36.4.4. Após as correções na OS Rejeitada, a CONTRATADA novamente a entregará à CONTRATANTE para validação. Sendo validada, a data de efetiva entrega da Ordem de Serviço corresponderá à data do registro da última entrega pela CONTRATADA.

36.4.5. A reincidência de rejeições, para uma mesma Ordem de Serviço, poderá ensejar o seu cancelamento por parte da CONTRATANTE, se assim julgar necessário. Neste caso, a OS será glosada em sua totalidade e não caberá qualquer ônus a CONTRATANTE, sobre a Ordem Serviço cancelada.

36.4.6. A data solicitada para a entrega da Ordem de Serviço será comparada com a última data de entrega do serviço, para fins de verificação do cumprimento deste nível de serviço, relacionado ao prazo de execução da respectiva OS.

36.4.7. As correções realizadas pela CONTRATADA, nas Ordens de Serviço validadas, com restrições ou rejeitadas, não geram ônus adicionais para a CONTRATANTE e deverão ocorrer dentro dos prazos estabelecidos.

36.4.8. A validação individual da Ordem de Serviço, pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção dos erros identificados, dentro do prazo de garantia do serviço.

36.4.9. Recebido e validado o serviço, a Ordem de Serviço será encerrada pelo Solicitante.

36.5. **Consolidação Mensal das Ordens de Serviço**

36.5.1. Para cada Ordem de Serviço será verificado o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, devendo ser aplicados, quando for o caso, os redutores correspondentes.

36.5.2. Ao final de cada mês será apurado o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.

36.5.3. O Fiscal do Contrato efetuará a consolidação das Ordens de Serviço, elaborando o Relatório Mensal de Serviços, que deverá conter:

36.5.3.1. Relação das Ordens de Serviço encerradas ao final do mês, com os respectivos redutores aplicados, pelo não cumprimento dos níveis de serviço;

36.5.3.2. Índice de Rejeição das Ordens de Serviço apurado no respectivo mês;

36.5.3.3. Valor da fatura apurado;

36.5.3.4. O Relatório Mensal de Serviços será encaminhado à CONTRATADA, para a emissão da fatura referente aos serviços prestados; e

36.5.3.5. Papéis e Responsabilidades do Modelo Operacional.

36.6. **Solicitante das Ordens de Serviços**

36.6.1. O solicitante dos serviços é o funcionário da CONTRATANTE, responsável pela solicitação dos serviços à CONTRATADA, com as seguintes atribuições:

36.6.1.1. Emitir as Ordens de Serviços, contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;

36.6.1.2. Aprovar as Ordens de Serviço demandadas;

36.6.1.3. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados, para os serviços requeridos; e

36.6.1.4. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço.

37. **CATÁLOGO DE SERVIÇO**

37.1. **Disposições Gerais**

37.1.1. Catálogo de Serviços é compreendido como lista de serviços e atividades, categorizados de acordo com o escopo de atuação de cada “Central”, e estão descritas no ANEXO IX, entretanto, tem grau de maturidade (nível 2), será exigido da CONTRATADA higienizar, alimentar, catalogar e elevar para o nível

máximo de maturidade (nível 5), de forma que, os serviços serão auto provisionados e serão consumidos diretamente pelo usuário de forma automatizada, robótica, com aprendizado cognitivo e inteligência artificial, durante a vigência da contratação.

37.1.2. Todas as atividades, previstas inicialmente, deverão estar listadas neste Termo de Referência e incluídas no Catálogo de Serviços, no momento da sua atualização.

37.1.3. A CONTRATADA deverá atualizar e disponibilizar o novo Catálogo de Serviços em até 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato, totalmente reformulado, contemplando as atividades e informações necessárias, de forma a permitir a emissão de novas Ordens de Serviços, referente às atividades rotineiras e eventuais, por parte da CONTRATANTE, contendo:

37.1.3.1. Identificador;

37.1.3.2. Nome da Atividade com Descrição;

37.1.3.3. Detalhamento da atividade;

37.1.3.4. Central e Especialidade;

37.1.3.5. Serviço / Atuação / Modalidade;

37.1.3.6. Esforço em horas;

37.1.3.7. Janela de atuação;

37.1.3.8. Grupo de Atendimento;

37.1.3.9. Acesso lógico e físico; e

37.1.3.10. Infraestrutura disponibilizada.

37.1.4. O Catálogo de Serviços deverá ser atualizado e disponibilizado, pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, de forma eletrônica, via ferramenta ITSM.

37.1.5. Os Indicadores e NMS - Nível Mínimo de Serviço poderão ser revistos, se necessário, no decorrer da execução contratual, em caso de necessidade ou caso de comprovação de inexequibilidade da atividade, mediante avaliação por parte da CONTRATANTE, considerando a pertinência da aplicação da alteração.

37.1.6. Depois do Catálogo de Serviço entregue e aprovado, a CONTRATADA poderá solicitar a revisão deste, por meio de ofício, caso exista alguma inconformidade técnica, referente à prestação do serviço, incluindo a comprovação de perícia ou prova técnica, que será encaminhada para análise da Contratante.

37.1.7. A partir da data do recebimento do Ofício, a CONTRATANTE terá 20 (vinte) dias para analisar e aprovar/reprovar a solicitação da CONTRATADA.

37.1.8. Qualquer alteração de informação no Catálogo de Serviços, em relação a uma determinada atividade, motivará a revisão do Catálogo de Serviços por ambas as partes, ficando a CONTRATADA responsável por todos os insumos e a CONTRATANTE pelas providências necessárias para validação, homologação e aprovação.

38. **TRANSMISSÃO DE CONHECIMENTO**

38.1. Durante a vigência da contratação a CONTRATADA fica obrigada ao repasse de conhecimento de:

38.1.1. Tecnologias envolvidas na contratação;

38.1.2. Metodologias envolvidas na contratação; e

38.1.3. Processos.

38.2. A transmissão de conhecimento deverá ser realizada aos usuários replicadores, dentro da TI, por meio de:

38.2.1. Documentação dos processos;

38.2.2. Documentação das dos procedimentos operacionais padrões;

38.2.3. Cartilhas, webinar, vídeos institucionais;

38.2.4. Palestras, workshops; e

38.2.5. Treinamento aos usuários replicadores.

38.3. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal n° 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

38.4. Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe, indicados pela CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, se for o caso.

39. **RELATÓRIO E DOCUMENTAÇÃO**

39.1. A CONTRATADA deve apresentar, por meio de seus representantes, os seguintes relatórios para acompanhamento dos serviços, conforme descrito na tabela abaixo: As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência.

Relatório	**Conteúdo**	**Prazo de entrega a CONTRATANTE**
Relatório de ocorrências	Relatório preliminar com as informações básicas, após ocorrência de qualquer irregularidade no ambiente da CONTRATANTE.	Até duas horas, com atualizações periódicas, até que a ocorrência esteja solucionada e; No dia subsequente, deve apresentar relatório revisado/definitivo.
Relatório Diário	Relatório de passagem de turno, com informações sobre a execução dos serviços, todas as ocorrências/incidentes do turno, qualquer outra irregularidade ou atividade realizada.	Diário, conforme horários a serem definidos pela CONTRATANTE.

Relatório semanal de Serviços e Ocorrências	Relatório com informações sobre a execução dos serviços e resumo das ocorrências da semana, especialmente das mudanças.	Semanalmente, às segundas-feiras, contendo as informações referentes ao período de segunda-feira anterior a domingo. Obs.: no caso de a data estipulada não ser dia útil, o relatório poderá ser entregue no próximo dia útil subsequente.
Relatório mensal para controle de licenças	Relatório mensal, para controle de licenças dos softwares dos ambientes e suas respectivas versões.	Até as 18h00 do dia 15 (quinze), do mês subsequente à prestação do serviço. Obs.: no caso de a data estipulada não ser dia útil, o relatório poderá ser entregue no próximo dia útil subsequente.
Relatório mensal para controle de Ativos de TIC	Inventário atualizado, para controle dos ativos de TIC sob a responsabilidade da CONTRATADA.	Até as 18h00 do dia 15 (quinze), do mês subsequente à prestação do serviço. Obs.: no caso de a data estipulada não ser dia útil, o relatório poderá ser entregue no próximo dia útil subsequente.
Relatório mensal dos níveis de serviços	Relatório com informações sobre os indicadores/metas de níveis de serviços alcançados, para cada célula, com gráficos, planilhas, estatísticas e informações de evolução dos indicadores/ serviços, recomendações de melhorias técnicas e administrativas, para o próximo período, e demais informações relevantes para a gestão contratual.	Até as 18h00 do dia 15 (quinze), do mês subsequente à prestação do serviço. Obs.: no caso da data estipulada não ser dia útil, o relatório poderá ser entregue no próximo dia útil subsequente.
Planilha Mensal de Indicadores	Contendo indicadores/metas de níveis de serviços, alcançados para cada célula, refletindo no faturamento.	Até as 18h00 do dia 3 (três), do mês subsequente à prestação do serviço. Obs.: no caso da data estipulada não ser dia útil, o relatório poderá ser entregue no próximo dia útil subsequente.
Documentação das atividades	Documentos operacionais e demais documentos descritivos dos processos, atividades e rotinas sob sua responsabilidade.	Atualização constante, sempre que ocorrerem alterações e; Revisão periódica, sob demanda da CONTRATANTE.

39.2. Os relatórios devem ser assinados pelo(s) representante(s) da CONTRATADA e entregues em meio eletrônico e/ou magnético, nas versões editável e não editável, mediante depósito em "Repositório de Documentos", a ser definido pela CONTRATANTE.

39.3. Na eventualidade de indisponibilidade de acesso ao repositório, poderá ser entregue em papel, devidamente assinado pelos representantes da CONTRATADA, ou por outro meio, definido pela CONTRATANTE.

39.4. A Planilha Mensal de Indicadores, deverá ser entregue, obrigatoriamente, em papel, devidamente assinada pelo(s) representante(s) da CONTRATADA e da CONTRATANTE, em função de que servem de base à verificação dos valores mensais, a serem pagos à CONTRATADA.

39.5. Os relatórios de gerenciamento e acompanhamento dos serviços não são passíveis de remuneração (emissão de OS).

40. **PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO**

40.1. Os primeiros 120 (cento e vinte) dias após o início da FASE DE ASSUNÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇOS serão considerados como período de estabilização, no qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar as adequações progressivas de seus serviços e atingir, ao término deste período, o desempenho requerido. Esta flexibilização está restrita aos limites abaixo destacados:

40.1.1. Para o primeiro mês de execução, atingir, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos, incluindo NMS e número de profissionais a serem alocados. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 40% (quarenta por cento);

40.1.2. Para o segundo mês de execução, atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos, incluindo NMS e número de profissionais a serem alocados. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);

40.1.3. Para o terceiro mês de execução, atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos, incluindo NMS e número de profissionais a serem alocados. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);

40.1.4. A partir do quarto mês de execução, atingir 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos, incluindo NMS e número de profissionais a serem alocados. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento);

40.1.5. A partir do quinto mês de execução, atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados;

40.1.6. Caso haja prorrogação da vigência contratual e ou individualmente de prazos acordados para implementação específica de serviços, não haverá novo período de estabilização.

40.1.7. Por se tratar de serviços básico e essenciais, imprescindíveis à execução e a prestação de serviços de infraestrutura e atendimento aos usuários, os seguintes serviços e canais de atendimento, deverão ser implementados no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, sem direito a nova prorrogação, sob pena de multa contratual.

41. **DAS PENALIDADES / SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

41.1. **Disposições Gerais**

41.1.1. Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso na prestação dos serviços, inexecução, por culpa exclusiva imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados descontos e/ou multas, sobre o valor mensal da fatura, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

41.1.2. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Termo de Referência, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 103, de 31 de maio de 2006, págs. 05 a 07 (e suas alterações posteriores), que regula a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão).

41.1.3. No caso de não cumprir integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, a contratada estará sujeita à aplicação das seguintes sanções:

41.1.3.1. Advertência;

41.1.3.2. Multa;

41.1.3.3. Suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal; e

41.1.3.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

41.1.4. As sanções previstas nos itens deste poderão ser aplicadas juntamente, facultada a defesa prévia à contratada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da notificação pela Contratada.

41.2. **Descontos e Multas**

41.2.1. O resultado do cálculo do Índice de Nível de Serviço será utilizado para aplicação da penalidade administrativa de multa, quando do descumprimento dos níveis de serviços contratados.

41.2.2. Obtido o Índice do Nível do Serviço, poderão incidir sobre o valor da fatura mensal, multas que serão calculadas conforme as faixas de enquadramento do Índice de Nível de Serviço, a seguir demonstrado:

INS	**MULTA**
INS ≤ 1,5	Não se aplica
1,5 < INS ≤ 3,0	2% (dois por cento) da fatura mensal do CONTRATO
3,0 < INS ≤ 4,0	4% (quatro por cento) da fatura mensal do CONTRATO
4,0 < INS ≤ 5,0	6% (seis por cento) da fatura mensal do CONTRATO
5,0 < INS ≤ 6,0	8% (oito por cento) da fatura mensal do CONTRATO
INS > 7,0	10% (dez por cento) da fatura mensal do CONTRATO

INS = ∑ de ocorrências de descumprimento /10.

41.2.3. O percentual de multa mensal fica limitado a 10% (dez por cento) da fatura do mês.

41.2.4. A incidência de multas não se restringe aos Níveis de Serviços contratados e poderá ocorrer se descumpridas outras obrigações da CONTRATADA, conforme previsão contratual.

41.2.5. Cada incidência de descumprimento será considerada na soma do INS, para aplicação de multa, inclusive a soma de descumprimento das faixas percentuais:

41.2.5.1. Ex.: Meta Exigida: 100% (cem por cento). Regra para desconto: Para cada 2,5% (dois vírgula cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,5 % (zero vírgula cinco por cento) na fatura, sendo o atingimento 90% (noventa por cento). Neste caso houve 4 (quatro) vezes o descumprimento.

41.3. Remuneração e faturamento dos serviços:

41.3.1. Serão consideradas no cálculo do faturamento todas as Ordens de Serviços concluídas no mês.

41.3.2. O valor total do faturamento levará em conta a apuração dos níveis de serviço e o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.

41.3.3. O cálculo do valor da fatura (VF) obedecerá a seguinte fórmula:

41.3.4. VF = VS – [(∑INMS + IR) x VS] + ∑VE é o valor total da fatura a ser remunerado mensalmente, pela CONTRATANTE à CONTRATADA, quando houver Ordens de Serviços a serem faturadas, com projetos do "Item 02" do objeto da contratação.

41.3.5. VS: é o valor total das ordens de serviços concluídas mensalmente.

41.3.6. ∑INMS ∑ISUPXXXNNN: é o somatório dos percentuais de desconto aplicados, em função do descumprimento dos indicadores, previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA, Item 41 - Indicadores, representado como índice percentual. (Ex.: 0,9 = 0,9%).

41.3.7. IR: Índice Percentual de Rejeição, representado como índice percentual, (Ex.: 0,9 = 0,9%).

41.3.8. VE: é o valor individual das ordens de serviço sob demanda, que serão calculadas pelo número de HST consumidas, multiplicado pelo valor da HST.

41.3.9. As aplicações das reduções, no valor dos serviços, não isentarão a CONTRATADA das sanções administrativas previstas no contrato, nos seguintes casos:

41.3.9.1. Execução das Ordens de Serviço;

41.3.9.2. Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário;

41.3.9.3. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;

41.3.9.4. Informar a CONTRATANTE sobre problemas, de qualquer natureza, que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço;

41.3.9.5. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço a CONTRATANTE;

41.3.9.6. Atuar como representante da CONTRATADA, para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas que envolvam a prestação de serviço;

41.3.9.7. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas, junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;

41.3.9.8. Prestar todas as informações a CONTRATANTE, sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas; e

41.3.9.9. Participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades, referentes às Ordens de Serviço.

42. **DO PAGAMENTO**

42.1. **Disposições Gerais**

42.1.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência.

42.1.2. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

42.1.3. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado, de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

42.1.4. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional, para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou, caso seja necessária, à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

42.1.5. O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas à CONTRATANTE, observado Art. 40 Inc. XIV, "a" da Lei 8.666/1993, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação e pagamento. As Notas Fiscais / Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pela equipe de gestão contratual.

42.1.6. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado, conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados, aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais, em obediência ao disposto nos artigos 15 e 17 da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008.

42.1.7. Os ajustes serão aplicados, mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal, de acordo com as respectivas adequações de pagamento, pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

42.1.8. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação, corresponderão aos valores máximos a serem faturados, na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho, estabelecidas no Termo de Referência.

42.1.9. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, serão considerados os seguintes prazos:

42.1.9.1. A CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis, após o término do período de apuração mensal, para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para a CONTRATANTE.

42.1.9.2. A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento, para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.

42.1.9.3. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do recebimento da respectiva contestação, para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.

42.1.10. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

42.1.11. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada aos executores do contrato, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

42.1.12. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

42.1.13. A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com CONTRATANTE, e o período de faturamento ao qual a nota se refere.

42.1.14. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento, provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido será corrigido financeiramente, 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 da seguinte formula:

42.1.14.1. EM = I x N x VP, onde:

42.1.14.2. I = Índice de atualização financeira;

42.1.14.3. EM = Encargos moratórios;

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

42.1.14.5. VP = Valor da parcela em atraso.

42.1.15. O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras, por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos, por eventuais antecipações de pagamento.

42.1.16. O pagamento será efetuado de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura de Serviços e após atesto pelo Executor do Contrato.

42.1.17. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, junto com os documentos fiscais, os demais documentos relacionados abaixo:

42.1.17.1. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

42.1.17.2. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal e Certidões de Regularidade com a Fazenda do Estado e do Município de Sede da Associação / Cooperativa;

42.1.17.3. Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidão;

42.1.17.4. Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Economia/Secretaria da Receita Federal do Brasil;

42.1.17.5. Certidão de Débitos da Fazenda do Município de sede da Contratada;

42.1.17.6. Certidão de Débitos da Fazenda do Estado de sede da Contratada.

42.1.18. Não será efetuado pagamento à Contratada enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

42.1.19. Em hipótese alguma será objeto de instrução processual documento fiscal emitido em desacordo com as especificações contratuais e/ou deste Termo de Referência.

42.1.20. Todos os pagamentos serão realizados em estrita observação à instrução dos autos, descontando do valor total da fatura eventuais glosas apontadas pelos executores do contrato.

42.1.21. O pagamento será realizado em tantas parcelas quantas necessárias, conforme parcelamento das entregas do serviço.

42.1.22. É vedada a antecipação de pagamento, para cada faturamento.

43. **NMS - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E DESEMPENHO.**

43.1. **Disposições Gerais**

43.1.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar o cumprimento das metas, relacionados aos serviços a serem contratados para este Termo de Referência.

43.1.2. Para mensurar os níveis mínimo de serviços, serão utilizados indicadores de desempenho, relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

43.1.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial, onde constem os indicadores/metas de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais, para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

43.1.4. O início da medição dos indicadores ocorrerá a partir da data de início da efetiva execução dos serviços.

43.1.5. Os primeiros 120 (cento e vinte) dias após a data de início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e ajustes dos serviços prestados, desde que a CONTRATADA não recuse o recebimento de nenhuma Ordem de Serviço.

43.1.6. Nesse período, os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos sofrerão a flexibilização prevista.

43.1.7. A CONTRATANTE, a qualquer momento, deverá ter acesso às ferramentas de monitoração, suporte, administração e gestão do ambiente e dos serviços, sem que isso gere ônus para a CONTRATANTE.

43.1.8. Abaixo a tabela que será utilizado para desconto na fatura mensal:

Nº	Sigla-ID	Indicador	Fórmula de Cálculo	Un	Meta Exigida	Regra para Desconto
1	**INDN0-DIS-ITSM**	Índice de Disponibilidade da Solução de ITSM	Tempo de Disponibilidade da Solução ITSM, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 2,5% (dois vírgula cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,5 % (zero vírgula cinco por cento) na fatura
2	**INDN0-DIS-URA**	Índice de Disponibilidade da Central Telefônica e URA	Tempo de Disponibilidade da Solução Central Telefônica com URA, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 2,5% (dois vírgula cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,5 % (zero vírgula cinco por cento) na fatura
3	**INDN0-DIS-BOT**	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Chatbot	Tempo de Disponibilidade da Solução de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 (zero vírgula dois por cento) % na fatura
4	**INDN0-DIS-AUT**	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Automação	Tempo de Disponibilidade da Solução de Automação dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 % (zero vírgula dois por cento) na fatura
5	**INDN0-DIS-GER**	Índice de Disponibilidade das soluções de gerenciamento e automação	Tempo de Disponibilidade da Solução de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 % (zero vírgula dois por cento) na fatura
6	**INDNOC-DIS-GER**	Índice de Disponibilidade das soluções de Monitoramento gerenciamento do SNOC	Tempo de Disponibilidade da Solução gerenciamento do SNOC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 2,5% (dois vírgula cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,5 % (zero vírgula cinco por cento) na fatura
7	**INDNOC-DIS-ATI**	Índice de Disponibilidade dos ativos rede e segurança referente a resposta de incidentes e ataques	Tempo de Disponibilidade dos ativos rede e segurança referente a resposta de incidentes e ataques, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 2,5% (dois vírgula cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,5 % (zero vírgula cinco por cento) na fatura
8	**INDNOC-INC**	Índice de Tempo Máximo de Abertura de Incidentes	Tempo de Médio para abertura dos Incidentes de 5 (cinco) minutos, divido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	Minutos	15 (quinze)	Para cada 1% (um por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 % (zero vírgula dois por cento) na fatura
9	**INDN1-TME**	Índice do Tempo Médio de Espera	TME = Tempo Médio de Espera das ligações em 30 (trinta) segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 % (zero vírgula um por cento) na fatura
10	**INDN1-TMA**	Tempo Médio de Início de Atendimento	Tempo Médio de Atendimento presencial em 600 (seiscentos) segundos, dividido pelo tempo médio	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 %

			atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).			(zero vírgula um por cento) na fatura
11	**INDN1-TMRR**	Tempo Médio de Registro das Requisições	Tempo de Médio de Atendimento de Registro de Incidentes, Ocorrências e Requisições em 30 (trinta) minutos dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 1% (um por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 % (zero vírgula um por cento) na fatura
12	**INDN2-TMR-CRE**	Tempo Médio de Resposta para Início de Atendimento das Escolas e CRE's	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 4 (quatro) horas, divido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 % (zero vírgula um por cento) na fatura
13	**INDN2-TMS-CRE**	Tempo Médio de Solução Paleativa ou Definitiva das Escolas e CRE's	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 8 (oito) horas, divido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 % na fatura
14	**INDN2-TMR-ADM**	Tempo Médio de Resposta para Início de Atendimento das unidades administrativas	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 2 (duas) horas, divido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 % (zero vírgula um por cento) na fatura
15	**INDN2-TMA-ADM**	Tempo Médio de Execução de Atendimento das unidades administrativas	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 4 (quatro) horas, divido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 % (zero vírgula um por cento) na fatura
16	**INDN2-TMR-VIP**	Tempo Médio de Início de Atendimento dos usuários VIP's	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 1 (uma) hora, divido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 % (zero vírgula um por cento) na fatura
17	**INDN2-TMA-VIP**	Tempo Médio de Solução Paleativa ou Definitiva do atendimento dos usuários VIP's	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 2 (duas) horas, divido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,1 % (zero vírgula um por cento) na fatura
18	**INDN3-DIS**	Índice de Disponibilidade do ambiente de datacenter	Tempo de Disponibilidade das ferramentas e insumos de Governança, dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 % (zero vírgula dois por cento) na fatura
19	**INDN3-INC**	Índice de Tempo Máximo de Abertura de Incidentes	Tempo de Médio para abertura dos Incidentes de 15 (quinze) minutos, divido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 1% (um por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 % (zero vírgula dois por cento) na fatura
20	**INDN3-REQ**	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	Tempo de Médio para aceite das requisições de 2 (duas) horas	%	100%	Para cada 2,5% (dois vírgula cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 % (zero vírgula dois por cento) na fatura
21	**INDGSTI-REQ**	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	Tempo de Médio para aceite das requisições de 2 (duas) horas	%	100%	Para cada 2,5% (dois vírgula cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,1 % (zero vírgula um por cento) na fatura
22	**INDGSTI-DIS**	Índice de Disponibilidade dos Processos, Relatórios, Painéis e Dashboards	Tempo de Disponibilidade das ferramentas e insumos de Governança, dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes 100 (cem).	%	100%	Para cada 5% (cinco por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 % (zero vírgula dois por cento) na fatura
23	**INDGSTI-ATU**	Índice de atualização das informações disponibilizadas	Percentual de manutenção das informações disponibilizadas	%	100%	Para cada 10% (dez por cento) percentuais menores, será desconto 0,2 % (zero vírgula um por cento) na fatura
24	**INDPROJ-FP**	Índice Projetos Fora do Prazo	IPFP = 100% x DA (Dias de atraso após o prazo final de entrega) / TD (Total de dias acordados para a execução do projeto)	%	100%	10% (dez por cento) sobre o valor do projeto quando IPFP ficar entre 10.1% (dez vírgula um por cento) e 20% (vinte por cento.

44. **DA ESTIMATIVA DE PREÇO**

44.0.1. A estimativa de custos da pretensa aquisição, será definida e apresentada, após pesquisa de preços realizada pela Gerência de Pesquisa de Preços (GPESQ) da Diretoria de Procedimentos Licitatórios (DPROL).

44.0.2. Quanto à formação do preço estimado para a presente contratação, aplicam-se as disposições da Lei Distrital nº 5.525/2015, que preceitua que em compras e contratações de bens e serviços no âmbito do Distrito Federal, o valor a ser pago não seja superior à média de preços do mercado, bem como, o

Decreto Distrital no 36.220/2014, revogado pelo Decreto no 39.453/18, que dispõe sobre procedimentos administrativos para realização de pesquisa de preços na aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

44.0.3. O valor total da contratação, para um período de 30 (trinta) meses, está estimado, por meio dos índices indicados, na tabela abaixo:

ESTIMATIVA DE PREÇO

Lote	Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal (R$)	Valor Total 12 meses (R$)	Valor total 30 meses
1	1	Serviço técnico especializado de N1 e N2, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com disponibilização de solução de ITSM, de forma contínua e mensal.	30 (meses)	----------	R$ 512.429,56	R$ 6.149.154,72	R$ 15.372.886,80
2	1	Serviço técnico especializado de SNOC e N3, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o monitoramento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo, com disponibilização de solução de monitoramento de segurança com recursos de inteligência artificial, de forma rotineira e contínua.	30 (meses)	----------	R$ 538.573,74	R$ 6.462.884,88	R$ 16.157.212,20
	2	Horas de serviços técnicos especializados de manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade sob demanda.	24.000 (Vinte e quatro mil) HST	R$ 219,13	R$ 175.304,00	R$ 2.103.648,00	R$ 5.259.120,00
Valor Total				**R$ 208,21**	**R$ 1.226.307,30**	**R$ 14.715.687,60**	**R$ 36.789.219,00**

45. **FASE DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS – PLANO DE TRANSIÇÃO INICIAL**

45.1. **Disposições Gerais**

45.1.1. Essa fase se inicia a contar da data de assinatura do contrato, permitindo a CONTRATADA se preparar no que tange à formação de seu quadro de profissionais, a serem alocados na prestação dos serviços, nos termos dispostos, bem como para atender aos requisitos técnicos e/ou determinações legais aplicáveis.

45.1.2. O Planejamento dos serviços técnicos especializados, a ser utilizado na transição e implantação dos serviços, deverá ser detalhado, pela CONTRATADA, de acordo com os seguintes objetivos:

45.1.2.1. Preparo da CONTRATADA para assunção dos serviços;

45.1.2.2. Reunião de alinhamento de expectativas contratuais com o Gestor, Fiscal e a respectiva equipe de técnicos da CONTRATANTE;

45.1.2.3. Vistoria nos ambientes computacionais da CONTRATANTE;

45.1.2.4. Apresentação do “Plano de Transição Inicial” de serviços, para aprovação da implantação dos serviços e sua respectiva infraestrutura.

45.1.3. O Plano de Transição Inicial, deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado no processo de absorção dos serviços e implantação dos novos, tratando, no mínimo, os seguintes tópicos:

45.1.3.1. Identificação dos recursos profissionais e respectivas soluções, caso seja necessário, para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

45.1.3.2. Cronograma detalhado do plano de transição inicial, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, os marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

45.1.3.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição inicial, as regras propostas de relacionamento, da CONTRATADA com a CONTRATANTE, e com a atual empresa prestadora do serviço;

45.1.3.4. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

45.1.3.5. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

45.1.3.6. Adequação e disponibilização da infraestrutura necessária à prestação dos serviços;

45.1.3.7. Apresentação da CONTRATADA e de suas equipes na TI, da CONTRATANTE;

45.1.3.8. Entrega da documentação exigida, para cadastramento dos profissionais, nos recursos computacionais da CONTRATANTE, e providências de acesso físico às instalações da Contratante, onde os serviços serão prestados;

45.1.3.9. Realização de oficinas para apresentação dos processos a serem executados e uma visão geral do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

45.1.4. A CONTRATANTE analisará o plano apresentado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de assinatura do contrato, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente. No caso de não aprovação, a CONTRATADA deverá reapresentar o plano, com as devidas correções, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a data do recebimento do comunicado formal, para nova análise da CONTRATANTE.

45.1.5. Duração da Fase: até 120 (centro e vinte) dias, de acordo com o período de estabilização, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser estendida por mais 60 (sessenta) dias, caso a CONTRATANTE autorize e entenda que não haverá prejuízo para a continuidade dos serviços.

45.1.6. Apresentação da CONTRATADA e de suas equipes na TI, da CONTRATANTE.

45.1.7. Análise e aprovação, pela CONTRATANTE, da qualificação técnica mínima exigida, com as especializações previstas no Termo de Referência.

45.1.8. A CONTRATANTE se reserva o direito de reduzir ou dispensar qualquer fase do “Plano de Transição dos Serviços”, caso o provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades de operação tecnológica desenvolvidas por parte da CONTRATANTE.

46. **FASE DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – PLANO MENSAL DE EXECUÇÃO**

46.1. **Disposições Gerais**

46.1.1. Essa fase se inicia com o encerramento da implantação dos serviços, onde a CONTRATADA já implantou e assumiu integralmente todo os serviços.

46.1.2. A CONTRATADA fica obrigada a realizar, ainda:

46.1.2.1. Apresentação do "Plano Mensal de Execução" de serviços, para aprovação da implantação dos serviços e sua respectiva infraestrutura;

46.1.2.2. Assunção, pela CONTRATADA, da responsabilidade pela execução dos serviços em sua totalidade; e

46.1.2.3. Responsabilizar-se pela gestão dos eventos, incidentes, serviços e mudanças da CONTRATANTE e por descumprimento contratual dos níveis de serviço contratados, para que se mantenha a disponibilidade dos serviços.

46.1.3. A CONTRATADA deverá entregar e apresentar o "Plano Mensal de Execução" à CONTRATANTE, até a data de início efetivo da execução dos serviços, para aprovação, consolidação e integração aos demais serviços de Tecnologia da Informação, devendo contemplar todos os profissionais a serem alocados e seus respectivos turnos de trabalho, de forma que haja uma concentração maior de profissionais nos horários de maior pico, objetivando o atingimento dos níveis de serviços estabelecidos.

46.1.4. O "Plano Mensal de Execução" dos serviços deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado, no processo de execução e implantação dos serviços demandados para o mês, tratando, no mínimo, os seguintes tópicos:

46.1.4.1. Identificação dos recursos profissionais, para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

46.1.4.2. Identificação dos softwares que a CONTRATADA, a seu único e exclusivo critério, poderá utilizar, dentro do ambiente computacional, com o objetivo de realizar automação de processos e melhoria na qualidade da prestação de serviços;

46.1.4.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da execução, contendo as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e fornecedores;

46.1.4.4. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

46.1.4.5. Descrição de como se dará a manutenção e melhoria contínua dos processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento; e

46.1.4.6. Adequação e disponibilização da infraestrutura, necessária à prestação dos serviços.

46.1.5. A CONTRATANTE analisará o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o, de forma fundamentada. No caso de não aprovação, a CONTRATADA deverá reapresentar o plano, com as devidas correções, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a data do recebimento do comunicado formal, para nova análise da CONTRATANTE.

46.1.6. Qualquer alteração no "Plano Mensal de Execução" dos serviços e no quantitativo de profissionais, por parte da CONTRATADA, deverá ser justificada e comunicada a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, para que seja realizada a previsão e adequação da infraestrutura necessária.

46.1.7. A CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações, utilizadas para a correta execução contratual (chatbot, ITSM, portal de atendimento, solução de monitoramento, dentre outras). O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas, durante o período de contratação, da sua customização e integração, é ônus exclusivo da CONTRATADA.

46.1.8. Duração da Fase: durante toda a vigência do contrato, a contar do encerramento da FASE DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS 60 (sessenta) dias antes do término da vigência final da contratação e encerramento do contrato, onde a CONTRATADA deverá iniciar a FASE DE ENCERRAMENTOS DOS SERVIÇOS.

47. **FASE DE ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS – PLANO DE ENCERRAMENTO**

47.1. **Disposições Gerais**

47.1.1. Fase de Encerramento: O plano de encerramento é fundamentado em uma única fase, que se refere a finalização da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA.

47.1.2. A CONTRATADA fica obrigada a realizar, ainda:

47.1.2.1. Apresentação do "Plano de Encerramento" da execução dos serviços; e

47.1.2.2. Execução da transição dos serviços ao futuro provedor ou a quem a CONTRATANTE indicar.

47.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar e entregar o "Plano de Encerramento" dos serviços à CONTRATANTE, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos anteriores à data prevista de término do contrato, ficando a CONTRATADA obrigada a reapresentá-lo, sempre que houver alteração de item.

47.1.4. O "Plano de Encerramento" deve detalhar o processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos, bem como as competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

47.1.4.1. Identificação dos recursos profissionais e respectivas soluções, caso seja necessário, para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

47.1.4.2. Cronograma detalhado, identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;

47.1.4.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, e as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

47.1.4.4. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento destes; e

47.1.4.5. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

47.1.5. A CONTRATANTE analisará o plano apresentado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a data do recebimento, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente. No caso de não aprovação, a CONTRATADA deverá reapresentar o plano, com as devidas correções, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a data do recebimento do comunicado formal, para nova análise da CONTRATANTE.

47.1.6. Duração da Fase: A execução do "Plano de Encerramento" deverá ser iniciada em no máximo 30 (trinta) dias antes da data do encerramento do contrato.

47.1.7. Não havendo previsão de prorrogação contratual, a CONTRATANTE poderá a seu critério comunicar a CONTRATADA que será iniciado o processo de encerramento do contrato, após o repasse dos conhecimentos específicos relacionados aos serviços objeto do contrato ao futuro provedor ou a quem a CONTRATANTE indicar.

47.1.8. Duração da Fase: 60 (sessenta) dias de antecedência com aviso prévio por parte da CONTRATANTE ou da vigência máxima da CONTRATAÇÃO prevista em lei, podendo ser prorrogada por período a ser determinado a pedido do cliente em caso de renovação ordinária, extraordinária e ou emergencial.

48. **MATRIZ TÉCNICA DE ATENDIMENTO**

48.1. A Matriz técnica de Atendimento é item obrigatório para qualificação técnica da empresa, devendo compor e ser entregue junto com a proposta comercial com a declaração que atende 100% (cem por cento) de todos os itens previstos no ANEXO II e o detalhamento comprobatório que o item é atendido por meio dos links dos fabricantes, documentos oficiais com página e linha e ou declarações oficiais dos fabricantes declarando que atendem cada item e como atendem. No caso do ANEXO II – MATRIZ TÉCNICA DE REQUISITOS, não ser entregue junto com a proposta comercial e ou não atender 100% (cem por cento) dos requisitos será passível de desclassificação imediata da licitante.

49. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

49.1. **Disposições Gerais**

49.1.1. A empresa CONTRATADA, deve cumprir fielmente as condições e exigências contidas no termo do Edital e neste Termo de Referência.

49.1.2. Indicar, formalmente, preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

49.1.3. Iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da reunião inicial entre as partes, após a assinatura do Contrato.

49.1.4. Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas e necessárias na habilitação da licitação e respectiva assinatura do Contrato, informando à Contratante a ocorrência de qualquer alteração nas referidas condições.

49.1.5. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

49.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, cujo o representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

49.1.7. Quando especificado, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

49.1.8. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, durante a execução do contrato, conforme art. 18, inciso I, alínea “g” da IN 04/2014.

49.1.9. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.

49.1.10. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação, sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à CONTRATANTE.

49.1.11. A utilização de ferramentas adicionais, não poderá acarretar em custos para a CONTRATANTE.

49.1.12. A CONTRATADA sujeitar-se-á às avaliações e penalidades previstas no PB, concomitante com a LEI nº 8.666/93;

49.1.13. A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto à necessidade de:

49.1.13.1. Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como, zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;

49.1.13.2. Cumprir a política de segurança da CONTRATANTE, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;

49.1.13.3. Utilizar os Sistemas de Informações e os recursos, a que tem acesso na CONTRATANTE, somente para os fins previstos pelas normas de segurança em vigor;

49.1.13.4. Manter o caráter sigiloso da senha de acesso aos recursos e sistemas de informação da CONTRATANTE;

49.1.13.5. Não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros, que não tenham a devida autorização de acesso, nem realizar qualquer tipo de publicidade dos serviços realizados;

49.1.13.6. Responder por todo e qualquer acesso aos recursos de informática e dados da CONTRATANTE, bem como, pelos efeitos desses acessos efetivados, através do seu código de identificação ou outro atributo, para esse fim utilizado;

49.1.13.7. Respeitar a proibição de não usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador ou qualquer outro material, em violação da lei de direitos autorais; e

49.1.13.8. Manter os sistemas de controle da CONTRATANTE atualizados permanentemente.

49.1.14. A CONTRATADA deve atender as seguintes orientações:

49.1.14.1. Exercer controle de assiduidade e da pontualidade de seus profissionais, que estiverem prestando os serviços, nas dependências da CONTRATANTE;

49.1.14.2. Acatar as orientações do executor do Contrato ou do seu substituto legal, ou do responsável pelo recebimento do serviço, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e supervisão, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

49.1.14.3. Substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas os profissionais afastados por motivos de férias e licenças previstas por lei, e em 72 (setenta e duas) horas, os outros casos, justificados ou não, contados da data de motivação, de forma a não causar descontinuidade na prestação dos serviços;

49.1.14.4. Substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente ou falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares ou ao código de ética da CONTRATANTE;

49.1.14.5. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;

49.1.14.6. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando os seus profissionais forem vítimas no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

49.1.14.7. Por todas as demais despesas resultantes do fornecimento do objeto do Contrato, inclusive com viagens e hospedagens porventura necessárias à execução do mesmo;

49.1.14.8. Acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das dependências da CONTRATANTE;

49.1.14.9. Reportar à CONTRATANTE, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observados no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações dos profissionais contratados, de servidores públicos ou de terceiros;

49.1.14.10. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares da CONTRATANTE, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;

49.1.14.11. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização e/ou ao acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;

49.1.14.12. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados, à CONTRATANTE e à terceiros, por seus profissionais, na execução do contrato;

49.1.14.13. Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando a CONTRATANTE, os esclarecimentos julgados necessários; e

49.1.14.14. Prestar informações, a qualquer tempo, sobre fatos relevantes à execução do contrato, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

49.1.15. Declarar que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos, de acordo com o descrito na Lei Distrital nº 5.061/2013, para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme inciso V do Art. 27 da Lei 8.666/9, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa.

49.1.16. Não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratado.

49.1.17. É obrigação da contratada a reparação dos vícios verificados dentro do prazo de garantia do objeto, tendo em vista o direito assegurado à CONTRATANTE pelo art. 69 da Lei nº 8.666/93 e o art. 12 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

49.1.18. Assumir a responsabilidade:

49.1.18.1. por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-lo na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a Contratante;

49.1.18.2. por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução do Contrato, ainda que acontecido nas dependências da Contratante;

49.1.18.3. por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

49.1.18.4. pelos encargos fiscais e comerciais e por todas as demais despesas resultantes da prestação de serviços do objeto do Contrato, inclusive com viagens e hospedagens porventura necessárias à execução do mesmo.

49.1.19. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, que antecede a data de entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação, podendo solicitar a prorrogação do prazo, em que deverá apresentar justificativa circunstanciada com a nova data para a entrega do serviço, ficando a critério da CONTRATANTE a aprovação ou não.

50. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

50.1. A CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Edital e no Termo de Referência, e em especial:

50.1.1. Permitir acesso dos profissionais da empresa CONTRATADA às instalações onde serão executados os serviços, independentemente de permissão prévia, desde que estejam devidamente credenciados, portando crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços necessários;

50.1.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa CONTRATADA, com relação à execução dos serviços;

50.1.3. Quando da realização dos serviços nas instalações da CONTRATANTE, disponibilizar o local, o mobiliário e os equipamentos necessários à execução dos serviços;

50.1.4. Proporcionar os meios e acessos para que a empresa CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas deste Termo de Referência e respectivamente da CONTRATANTE;

50.1.5. Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, de acordo com as obrigações assumidas no contrato e na sua proposta de preços;

50.1.6. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativo e Requisitante do contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

50.1.7. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente, por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, observando-se o disposto nos artigos 19 e 33 da IN 04/2014;

50.1.8. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

50.1.9. Recusar com a devida justificativa, qualquer serviço/produto entregue fora das especificações constantes na proposta da Contratada, aplicando as penalidades cabíveis;

50.1.10. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

50.1.11. Comunicar, oficialmente, à Contratada qualquer falha ocorrida;

50.1.12. Efetuar o pagamento à empresa CONTRATADA, às vistas das Notas Fiscais e Faturas, devidamente atestadas.

50.1.13. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências, relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

50.1.14. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

50.1.15. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências e/ou Prova de Conceito, com o licitante classificado, provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.

50.1.16. Atestar a Nota Fiscal/Fatura após a efetiva entrega dos serviços, objeto deste Termo de Referência, se constatada a conformidade com as especificações e padrões de qualidade exigidos.

50.1.17. Efetuar, quando julgar necessário, inspeção com a finalidade de verificar as condições da prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.

50.1.18. Exercer a fiscalização e supervisão no fornecimento, por servidores designados, podendo sustar ou recusar qualquer produto que não esteja de acordo com as condições e
exigências especificadas.

50.1.19. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação exigidos neste Termo de Referência, solicitando à Contratada as substituições que se verificarem necessárias.

50.1.20. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

51. **DO PÚBLICO ALVO/ BENEFICIÁRIO**

51.1. A pretensa contratação tem como público-alvo toda rede da Secretaria de Educação do DF - SEEDF, sendo suas SEDES Administrativas, as Regionais de Ensinos e as Unidades Escolares, podendo ao longo do contrato alteração do quantitativo de SEDES Administrativas, as Regionais de Ensinos e as Unidades Escolares.

52. **DA METODOLOGIA**

52.1. Esta pretensa contratação de serviços técnicos especializados de TIC, envolve a prestação de serviços por meio de mão de obra especializada de atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, governança e gerenciamento cognitivo dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter em ambiente corporativo com serviço de barramento de inovação baseado na automação, integração e orquestração dos serviços, processos, projetos e negócios considerando as melhores metodologias e as práticas e modelos de mercado, de forma a unificar, padronizar e atingir melhores resultados na qualidade dos serviços prestados pela CONTRATANTE no atendimento das Regionais de Ensino e Escolas, do seu ambiente corporativo e Datacenter.

52.2. Os serviços de atendimento humanizado e automatizado, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e Governança e gestão inteligente dos serviços, processos de alta disponibilidade de Datacenter em ambiente corporativo da CONTRATANTE é de alta relevância por questões da missão crítica junto as escolas e dos serviços prestados e oferecidos pela CONTRATANTE, tendo alta sensibilidade, o que requer um alto nível de implementação, amadurecimento, documentação e orquestração dos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade dos serviços prestados. Por isso, a prestação dos serviços técnicos especializados deve adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados do ITIL como padrão.

52.3. Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda que compõem as rotinas de trabalho do CONTRATANTE, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação conforme definições de responsabilidades presentes neste Termo de Referência.

53. **DA COTA RESERVADA**

53.1. O objeto da contratação não será parcelado, tendo em vista a necessidade de atender aos princípios da economicidade e da razoabilidade, pois há a necessidade de padronização dos serviços que serão prestados a SEEDF. A contratação unificada traz como benefício a padronização dos serviços que serão prestados bem como reduz o custo de sua manutenção. Além disso, há que se considerar que o ganho de escala na contratação dos serviços compensará as reduções que seriam obtidas com o parcelamento dos lotes.

53.2. O fornecimento de tais bens e serviços por mais de uma empresa acarretaria elevado custo de administração e uma complexa rede de coordenação entre os projetos, o que certamente comprometeria a qualidade e efetividade dos resultados para a SEEDF. O parcelamento do objeto a ser licitado em diversos itens pode acarretar prejuízos quanto à instalação, configuração e operacionalização de toda a solução, bem como sua manutenção e sustentação dos diversos níveis de atendimento, uma vez que se exige total compatibilidade e integração entre os serviços que serão prestados.

54. **DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

54.1. O prazo de vigência do contrato será de **30 (trinta) meses**, a contar da assinatura, podendo ser prorrogado até o limite permitido pela legislação vigente.

55. **DA GARANTIA CONTRATUAL**

55.1. Para o fiel cumprimento das obrigações contratuais, será exigida da licitante vencedora a prestação de garantia no ato da assinatura do instrumento contratual no valor correspondente a **3% (três por cento)** do montante do contrato, mediante uma das seguintes modalidades de garantia:

55.1.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sidos emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; (Redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004);

55.1.2. Seguro-garantia (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994);

55.1.3. Fiança bancária (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994).

55.1.4. Adjudicatário convocado deve apresentar, no momento da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia no valor e nas condições descritas.

56. **DO REAJUSTE E DA REPACTUAÇÃO**

56.1. Qualquer alteração, posterior à assinatura do Contrato, seguirá os termos da legislação vigente, inclusive no que tange aos reajustes de preços, acréscimos ou supressões de quantidade quando necessários.

56.2. A periodicidade de reajuste do valor do presente contrato será anual, contada a partir da data-limite para a apresentação da proposta, conforme disposto na Lei nº 10.192 de 14/02/2001 e 8.666/93, art. 40, XI, utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo-IPCA, nos termos do Decreto Distrital nº. 37.121, de 16 de fevereiro de 2016, mediante aplicação do índice do mês anterior à data- limite da apresentação da proposta e do índice do mês anterior ao mês previsto para o reajustamento.

56.3. Para os reajustes subsequentes serão utilizados o índice do mês anterior à data de concessão do último reajuste do contrato e o índice do mês anterior à data prevista para o reajuste.

57. **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

57.1. Os recursos para custear as despesas descritas nesse Termo de Referência correrão por conta da CONTRATANTE, por ocasião da efetivação da contratação. As previsões orçamentárias e posteriores dotações serão realizadas, quando da execução do Contrato, em seu transcurso regular.

58. **DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

58.1. A contratada deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no Art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal, em conformidade com o Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o Art. 3º da Lei nº 8.666/1993, que regulamenta a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica, fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos ambientais com o menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

59. **DO CONTEÚDO DISCRIMINATÓRIO CONTRA MULHER**

59.1. A contratada fica obrigada a respeitar os termos estipulados no Decreto nº 38.365, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 143, de 27 de julho de 2017, que regulamenta a Lei nº 5.448, de 12 de janeiro de 2015, que proíbe conteúdo discriminatório contra a mulher.

60. **DO CONSÓRCIO E DA SUBCONTRATAÇÃO**

60.1. A participação de consórcios não será admitida, uma vez que o objeto a ser adquirido é amplamente comercializado por diversas empresas no mercado. Tal permissibilidade poderia causar dano à administração por frustrar o próprio caráter competitivo da disputa pelo menor preço.

60.2. Pelo mesmo fato, não há motivos para se admitir a subcontratação, de forma a gerar outros instrumentos contratuais e consequentemente outras atribuições à administração pública. Deste modo, é vedada a subcontratação do objeto.

60.3. Conforme, o art. 33 da Lei das Licitações (Lei nº 8.666/1993) e art. 19 da Lei das Concessões (Lei nº 8.987/1995) a participação de consórcios de empresas no processo licitatório é de natureza discricionária por parte da Administração, a ser verificada caso a caso acerca da matéria. Sendo assim, no âmbito dessa discricionariedade, é praxe nesta Instituição a vedação da participação de empresas em regime de consórcio.

61. **DA FISCALIZAÇÃO ANTI-CORRUPÇÃO**

61.1. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção por meio do telefone 0800-6449060, conforme Decreto Distrital nº 34.031, de 12 de dezembro de 2012.

62. **DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO E ADJUDICAÇÃO**

62.1. O critério de julgamento adotado será o **menor preço por lote**, pois possibilitará a menor utilização de recursos públicos do Distrito Federal, buscando assim, o menor preço, mas observando as exigências contidas neste Termo de Referência e seus Anexos, quanto às especificações do objeto, objetivando os critérios de qualificação técnica, para confecção do serviço contratado.

62.2. A adjudicação do objeto se dará **por lote** a vencedora de cada lote do certame.

63. **DO CONTRATO**

63.1. O Termo de Contrato será formalizado nos casos exigidos pela Lei nº 8.666/93, quando a interessada será convocada para assinar o respectivo instrumento, dentro do prazo e condições estabelecidos, sob pena de decair o direito à contratação, consoante prediz os incisos XVI, XXII e XXIII do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e alterações subsequentes e do Edital de Licitação.

63.2. Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Termo de Referência e da proposta de preços das licitantes vencedoras do presente processo.

64. **REGRA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD**

64.1. A contratada deverá obedecer ao regulamentado pela Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, recepcionado pelo Decreto Distrital nº 42.036/2021, sendo necessário atender suas determinações para que esta Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal e seus agentes não venham a incorrer em sanções pelo descumprimento da referida Lei.

65. **DO FORO**

65.1. Fica eleito o foro da Justiça de Brasília/DF, para dirimir as dúvidas não solucionadas administrativamente, oriundas do cumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.

66. **DOS ANEXOS**

66.1. Seguem anexos a este Termo de Referência os seguintes documentos:

66.1.1. **ANEXO I** – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

66.1.2. **ANEXO II** – CHECK LIST - MATRIZ DE ATENDIMENTO REQUISITOS

66.1.3. **ANEXO III** – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS

66.1.4. **ANEXO IV** – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

66.1.5. **ANEXO V** – TERMO DE RESPONSABILIDADE

66.1.6. **ANEXO VI** – MODELOS DE TERMO DE VISTORIA OU ABSTENÇÃO

66.1.7. **ANEXO VII** - AMBIENTE TECNOLÓGICO

66.1.8. **ANEXO VIII** - HISTÓRICO DO CONTRATO ATUAL

66.1.9. **ANEXO IX** - CATÁLAGO DE SERVIÇOS DO CONTRATO ATUAL

66.1.10. **ANEXO X** - LISTA DE UNIDADES ESCOLARES

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
Integrante Técnico
Edigar Silva Rodrigues- Matrícula: 248.206-1
Integrante Requisitante
Hércules de Campus Júnior - Matrícula: 226.634-2
Integrante Administrativo
Amaral Rodrigues Gomes - Matrícula: 202.050-5

Atenciosamente,

EDIGAR SILVA RODRIGUES

Assessor

Ciente e de acordo,

HÉRCULES DE CAMPUS JÚNIOR

Assessoria de Operações em Tecnologia da Informação e Comunicação

Chefe de Assessoria

De acordo.

Considerando os termos do Art. 7º, § 2º, Inciso I, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, APROVO o presente Termo de Referência e ratifico a veracidade de todas as informações exaradas, assim como afirmo a ausência de direcionamento de marca e/ou modelo do objeto em tela.

ANA CLAUDIA NOGUEIRA VELOSO

Chefe de Gabinete

ANEXO I – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ESTIMATIVA DE PREÇO							
Lote	**Item**	**Descrição**	**Quantidade**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal (R$)**	**Valor Total 12 meses (R$)**	**Valor total 30 meses**
1	1	Serviço técnico especializado de N1 e N2, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com disponibilização de solução de ITSM, de forma contínua e mensal.	30 (meses)	----------	R$	R$	R$

2	1	Serviço técnico especializado de SNOC e N3, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o monitoramento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo, com disponibilização de solução de monitoramento de segurança com recursos de inteligência artificial, de forma rotineira e contínua.	30 (meses)	----------	R$	R$	R$
	2	Horas de serviços técnicos especializados de manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade sob demanda.	24.000 (Vinte e quatro mil) HST	R$	R$	R$	R$
Valor Total				**R$**	**R$**	**R$**	**R$**

ANEXO II – MATRIZ TÉCNICA DE REQUITOS

A CONTRATADA deverá dispor de ferramenta que possuía as características funcionais abaixo. Além disso, deverá demonstrar em fase de HABILITAÇÃO que a ferramenta atende a 100% (cem por cento) destes requisitos:

- A solução deve permitir Threat Hunting, análise comportamental da rede e seus componentes, detecção de anomalia(s) o e visibilidade de rede.
- Não serão aceitos produtos ou serviços OpenSource.
- A solução deve ser dotada de tecnologia baseada em Inteligência Artificial afim de identificar anomalias de comportamento e ataques sutís não identificados pelas tecnologias tradicionais de segurança da informação.
- Deve utilizar no mínimo os seguintes métodos de inteligência artificial para criação de perfis de uso e identificação de desvios comportamentais na rede:
  - Machine learning não supervisionado
  - Machine learning supervisionado
  - Deep Learning
  - Redes Neurais
- A solução não deve depender de pré-configurações baseadas na rede da organização para que identifique associações entre múltiplos elementos da rede para que consiga identificar anomalias de comportamento.
- A solução deve ser capaz de aprender o comportamento da rede e de seus componentes (dispositivos e usuários) de forma autônoma e contínua se adaptando a variações de comportamento destes durante o tempo.
- A solução deve realizar todas as inspeções, processamento, análise e detecção de anormalidades e gerenciamento localmente, ou seja, é vedada qualquer forma de envio de dados para fora da rede do órgão para o funcionamento da solução.
- A solução deve possuir mecanismos de DPI (Deep Packet Inspection).
- Solução deve realizar a inspeção do tráfego de forma off-line através de tráfego espelhado nos switches, ou seja, não dependendo de qualquer alteração de roteamento e fluxo de dados da rede.
- A solução deve inspecionar e analisar os dados brutos da rede através de espelhamento de porta (SPAN/Port MIrror) ou através do uso de TAP – Terminal Access Point.
- A solução, opcionalmente, pode realizar análise parcial dos pacotes utilizando:
  - sflow, jflow, netflow, entre outros desde que realize também inspeção de tráfego bruto através de DPI.
- A solução deve possuir mecanismos secundários para expandir as capacidades de captura de dados em ambientes como:
  - Microsoft Azure
  - Office 365
  - Componentes virtuais (máquinas virtuais)
  - Endpoint para Sistemas Operacionais.
- Deve ser dotada de única interface gráfica a qual permite o gerenciamento centralizado de vários componentes da solução.
- A ferramenta de Defesa Cibernética tem que ser que capaz de identificar qualquer comportamento anômalo na rede em tempo real através de tecnologias de Inteligência Artificial e Machine Learning.
- A ferramenta deve permitir Threat Hunting, análise comportamental da rede e seus componentes, detecção de anomalia(s) o e visibilidade de rede.
- Não serão aceitos produtos ou serviços OpenSource.
- Todos os componentes devem ser oficialmente suportados pelo(s) fabricante(s) da ferramenta em acordo com as condições especificadas.
- A ferramenta deve ser dotada de tecnologia baseada em Inteligência Artificial afim de identificar anomalias de comportamento e ataques sutis não identificados pelas tecnologias tradicionais de segurança da informação.
- Deve utilizar no mínimo os seguintes métodos de inteligência artificial para criação de perfis de uso e identificação de desvios comportamentais na rede:
  - Machine learning não supervisionado
  - Machine learning supervisionado
  - Deep Learning
  - Redes Neurais
- A ferramenta não deve depender de pré-configurações baseadas na rede do órgão para que identifique associações entre múltiplos elementos da rede para que consiga identificar anomalias de comportamento.
- A ferramenta deve ser capaz de aprender o comportamento da rede e de seus componentes (dispositivos e usuários) de forma autônoma e contínua se adaptando a variações de comportamento destes durante o tempo.
- A ferramenta deve realizar todas as inspeções, processamento, análise e detecção de anormalidades e gerenciamento localmente, ou seja, é vedada qualquer forma de envio de dados para fora da rede do órgão para o funcionamento da ferramenta.

- A ferramenta deve possuir mecanismos de DPI (Deep Packet Inspection).
- A ferramenta deve realizar o aprendizado do ambiente de rede e inspeção do tráfego de forma off-line através de tráfego espelhado de porta nos switches, ou seja, não dependendo de qualquer escaneamento ativo, alteração de roteamento e fluxo de dados da rede.
- A ferramenta deve inspecionar e analisar os dados brutos da rede através de espelhamento de porta (SPAN/Port Mirror) ou através do uso de TAP – Terminal Access Point.
- A ferramenta deve suportar a ingestão de dados através de mecanismos de tunelamento de tráfego na camada 2 (enlace) do modelo OSI como VXLAN e ERSPAN.
- A ferramenta deve ser capaz de tomar ações autônomas de resposta contra ameaças e/ou ataques cibernéticos baseadas em sua inteligência artificial.
- A ferramenta deve ser capaz de integrar-se a soluções de segurança terceiras a fim de permitir ações adicionais de bloqueio contra ataques cibernéticos.
- A ferramenta deve permitir a inspeção de plataformas como:
    - Amazon AWS
    - Microsoft Azure
    - Google G-Suite
    - Office 365
    - SalesForce
    - Dropbox enterprise
    - Componentes virtuais (máquinas virtuais)
    - Endpoint para Sistemas Operacionais.
    - Docker, Kubernetes e AWS Fargate.
    - Box
    - Slack
    - Zoom
- Deve ser dotada de única interface gráfica a qual permite o gerenciamento centralizado de todos os componentes da ferramenta.
- A ferramenta deve identificar de forma autônoma, sem intervenção humana, todas as redes ativas no ambiente (que tiveram tráfego inspecionado) e apresentar uma relação com todas as redes, máscara de rede, primeira vez em que a rede foi observada e quantidade de dispositivos observados na rede correspondente.
- A ferramenta deve identificar de forma autônoma, sem intervenção humana, todos os endereços IPs que trafegaram nas redes inspecionadas apresentando uma relação com no mínimo os seguintes dados:
    - Classificação do tipo de dispositivo (desktop, servidor, Impressora, câmera, iot, etc.)
    - IP do dispositivo
    - Mac Address
    - Nome DNS do dispositivo
    - Primeira vez que o dispositivo/IP foi visto na rede
    - Última vez que o dispositivo foi visto na rede.
    - Deve ser possível visualizar o histórico de IPs de um determinado dispositivo baseado no IP provido pelo servidor DHCP.
- A ferramenta deve criar métricas, de forma autônoma, de raridade de Ips, Domínios DNS, Dispositivos, etc. baseado na frequência que estes são acessados através da rede. 5.20.3.4. A ferramenta deve criar métricas, de forma autônoma, de anormalidades comparando a ação atual de um dispositivo, usuário, IP, domínio, etc. contra as ações de mesmo escopo realizadas no passado.
- A métrica de anormalidade deve apresentar o percentual de desvio do comportamento atual de um dispositivo comparado com o comportamento passado aprendido.
- A ferramenta deve ser comprovadamente baseada em análise de comportamento permitindo a detecção de, no mínimo, as seguintes anomalias:
- Dispositivo realizando conexões para destinos raros na internet não
- Dispositivo se comunicando com um servidor externo usando um certificado auto assinado.
- Dispositivo se comunicando com um servidor usando um certificado expirado.
- Dispositivo se comunicando com um dispositivo externo usando um certificado inválido.
- Dispositivo iniciando várias conexões para um IP externo raro de maneira regular.
- Dispositivo gerando muitas solicitações para servidores Web internos o qual está retornando códigos de erro HTTP.
- Novo dispositivo entrou na rede e começou a utilizar o software de teste de penetração ou escaneamento de rede.
- Vários dispositivos internos começaram a desviar de suas atividades normais e escanearam a rede interna.
- Dispositivo fazendo requisições de DNS repetidas recebendo respostas com registro TXT. (Tunelamento via DNS)
- Dispositivo se comunicando externamente via DNS de maneira consistente com o tunelamento de DNS.
- Dispositivo fazendo conexões criptografadas para um domínio relacionado a DNS Dinâmico.
- Dispositivo gerando um volume anormalmente alto de solicitações DNS.
- Dispositivo fazendo uma série de conexões utilizando Hostnames raros que parecem não ter uma resolução de DNS legítima.
- Um servidor DNS interno está agindo como um resolvedor de DNS aberto (OpenDns).
- Dispositivo se comunicando com o serviço de anonimização da rede TOR.
- Dispositivo se comunicando com a rede Tor por meio de um Web Service intermediário.
- Atividade anormal de PowerShell e o Windown Romote Mamagement, seguido por uma conexão a um destino externo raro seguido de download de arquivo suspeito.
- Dispositivo executando comandos PsExec em uma máquina remota que nunca havia recebido tráfego similar anteriormente.
- Dispositivo se conectando repetidamente a destinos externos que não possuem nomes legíveis para humanos.

- Dispositivo detectado conectando-se a hostnames identificados como trojans financeiros.
- Dispositivo fazendo conexões com hostnames raros associados a uma botnet.
- Dispositivo solicitando um domínio conhecido por hospedar malwares.
- Dispositivo gravando arquivos com nomes suspeitos, relacionado a ransomware, em Servidores de arquivos da rede SMB.
- Dispositivo transferindo um volume de moderado a grande de dados para fora da rede durante um período de 24 horas ou mais por meio de um grande volume de conexões.
- Dispositivo fazendo download dados de um sistema interno e fazendo upload de volumes de dados semelhantes para destino externo.
- Dispositivo se comunicando com domínios suspeitos na internet e, ao mesmo tempo, realizando comportamentos incomuns de SMB na rede interna.
- Dispositivo acessando uma grande quantidade de compartilhamentos SMB que não foram acessados anteriormente pelo mesmo dispositivo.
- Dispositivo não conseguiu estabelecer uma sessão SMB2 seguida de uma configuração bem-sucedida da sessão SMB1 usando credenciais administrativas.
- Dispositivo lendo e gravando volumes de dados semelhantes para compartilhamentos de arquivos remotos.
- Dispositivo acessando arquivos que possuem de senhas não criptografadas.
- Dispositivo enviando um grande volume de dados para um IP externo que raramente é utilizado por qualquer dispositivo na rede interna.
- Dispositivo fazendo conexões web externas sem usar um proxy web.
- Dispositivo sendo bloqueado repetidamente por um proxy web durante um período de várias horas.
- Dispositivo solicitando informações de configuração de proxy (WPAD) para um IP externo.
- Dispositivo fazendo conexões HTTP suspeitas, de forma repetitiva, diretamente para um endereço IP sem utilizar um Hostname.
- Dispositivo foi redirecionado para um Hostname HTTP raro e em seguida baixou um executável ou outro arquivo binário.
- Dispositivo causando repetidos picos de conexões HTTP ou SSL na rede interna ou para a internet.
- Dispositivo fazendo requisições HTTP suspeitas repetidamente em portas não padrão.
- Dispositivo informando no cabeçalho User-Agent que possui um sistema operacional o qual é diferente do SO que realmente está utilizando.
- Dispositivo fazendo download de um arquivo que não corresponde ao seu 'File Type' de uma fonte externa que a rede normalmente não acessa.
- Dispositivo fazendo download de arquivo executável vindo de uma fonte a qual não é comumente acessada por dispositivos da rede interna.
- Dispositivo fazendo download de arquivo comprimido vindo de uma fonte a qual não é comumente acessada por dispositivos da rede interna.
- Dispositivo fazendo download de um arquivo suspeito e em seguida fez uma conexão para um destino externo com o qual a rede normalmente não se comunica.
- Dispositivo usando uma plataforma externa de armazenamento de arquivos de terceiros.
- Dispositivo enviando dados para o Pastebin, Zerobin.net, ghostbin.com, rentry.co, controlc.com, hastebin.com
- Dispositivo usando um sistema terceiro de mensageria (Whatsapp ou similares).
- Dispositivo acessando rede social (Facebook ou similares).
- Dispositivo se comunicando com um destino raro na internet usando portas normalmente usadas apenas na rede interna.
- Dispositivo fazendo conexões peer-to-peer BitTorrent.
- Dispositivo recebeu um número anormalmente grande de conexões de entrada de IP externos raros.
- Dispositivo fazendo conexões SQL para IPs externos a rede.
- Dispositivo enviando uma quantidade anormal alta de dados para destinos fora da rede.
- Dispositivo trocando um volume de dados anormal com outro dispositivo na rede interna.
- Dispositivo enviando uma quantidade anormalmente alta de dados externamente para um local para o qual a rede não enviou dados anteriormente.
- Dispositivo explorado vulnerabilidade Heartbleed na rede interna.
- Dispositivo se conectando a um DNS SinkHole conhecido.
- Dispositivo realizando grandes volumes de pequenas conexões SSH e/ou RDP.
- Dispositivo iniciando um grande número de conexões para um servidor RDP e/ou SSH.
- Dispositivo recebendo um grande número de conexões RDP de entrada de IPs externos raros.
- Alteração de bloco CIDR de uma subrede.
- Alteração no comportamento de tráfego DHCP.
- Novo servidor DNS na rede.
- Novo servidor de proxy web na rede.
- Adição ou remoção de domínios DNS na rede.
- Perda de pacotes é superior a X% na rede.
- Uma senha de credencial de alto privilégio foi alterada no domínio Windows.
- Uma credencial efetuando login de uma origem incomum.
- Uma credencial foi usada em múltiplos dispositivos internos.
- Um dispositivo gerou um grande número de falhas de sessão SMB.
- Um dispositivo desviou de suas atividades normais criando várias falhas de login Kerberos.
- Deve ser possível criar regras utilizando um ou mais dos componentes do item acima.
- Todos os dados processados pela ferramenta devem ser armazenados para posterior análise independentemente de terem gerado alertas ou não.
- A ferramenta deve possuir mecanismos para exportar os dados armazenados no padrão de extensão ‘.pcap’.
- Deve ser capaz de agrupar de forma autônoma dispositivos em grupos baseado em sua similaridade de comportamento.
- Deve ser capaz de tomar ações baseadas em desvio de comportamento.

- Deve possuir a capacidade de quarentenar ou semi-quarentenar temporariamente dispositivos na rede.
- Deve possuir a habilidade para responder, desacelerar e/ou parar ameaças autonomamente.
- Deve ser capaz de marcar dispositivos automaticamente para decisões de resposta e ajuste fino.
- Deve ser altamente configurável permitindo vários níveis de resposta a uma anomalia na rede.
- Deve ser capaz de registrar todas as ações de resposta para propósitos de auditoria.
- Deve ser configurável para supervisão e aprovação de analistas em ações de tomada de decisão / resposta.
- O gerenciador deve possuir controle de interface gráfica (GUI: Graphical User Interface) e interface texto (CLI);
- A interface de texto (CLI) deve possuir comandos para permitir a realização de troubleshooting.
- A interface gráfica não deve ser desenvolvida ou conter componentes baseados em Java por questões de compatibilidade com browsers modernos.
- A interface gráfica deve possuir no mínimo:
    - Sumário dos dados aprendidos como: Dados totais processados por dia, Quantidade de Redes, Dispositivos e usuários identificados na rede.
    - Lista de alertas de anormalidade identificadas.
    - Critérios de filtro dos alertas de anormalidade por categoria de alerta, dispositivo ou usuários.
    - Critérios de filtro de período (data e horário) para os alertas de anormalidade.
    - Critérios de filtro de prioridade (risco) para os alertas de anormalidade.
    - Apresentar a posição geográfica das redes no ambiente de TI.
    - Opções de configuração do sistema
    - Área de gerenciamento de usuários
    - Área para gerenciamento de arquivos ".pcap", exportação e visualização na própria interface.
    - Área de busca de dados na base de dados da ferramenta.
- Os alertas de anomalia devem conter no mínimo os seguintes dados:
    - Identificador único (Unique ID).
    - Data e horário.
    - Dispositivo que originou a ação.
    - Apresentar o IP de origem do Dispositivo.
    - Apresentar o MAC address do Dispositivo.
    - Apresentar o Hostname (DNS) do Dispositivo.
    - Apresentar o (s) usuário(s) que se eventualmente se logaram no Dispositivo nas últimas horas.
    - Apresentar o a rede a qual o dispositivo estava conectado.
- Descrição técnica do evento.
    - Gráfico apresentando a quantidade de eventos similares e evolução do nível de risco.
    - Atalho para acesso rápido às configurações da política que gerou o alerta.
    - Dados técnicos resumidos das ações que causaram a anomalia e subsequente alerta.
    - Atalho para acessar dados detalhados das ações que causaram a anomalia e subsequente alerta.
    - Durante a investigação de uma anomalia/alerta o administrador pode acessar os dados abaixo utilizando apenas o mouse.
    - Dados detalhados do dispositivo que originou a anomalia.
    - IP do dispositivo
    - Mac Address
    - Nome DNS do dispositivo
    - Primeira vez que o dispositivo/IP foi visto na rede
    - Última vez que o dispositivo foi visto na rede
    - Apresentar o (s) usuário(s) que se eventualmente se logou(aram) no Dispositivo.
    - Apresentar o a rede a qual o dispositivo estava conectado.
    - Acesso a todas as comunicações realizadas pelo dispositivo na rede.
    - Acesso a todas as anomalias as quais o dispositivo gerou na rede.
    - Acesso a ferramenta para geração de gráficos que facilitem a investigação utilizando critérios como, mas não limitados a:
        - Dados relacionados a conexões.
        - Tráfego de dados.
        - Requisições DNS.
        - Erros de Login.
        - Ações utilizando SMB.
- Apresentar gráfico representando os fluxos de comunicação entre os dispositivos que originaram e receberam tráfego anômalo.
- A ferramenta deve possuir mecanismo para automação de investigação de alertas permitindo a correlação entre múltiplos evento apesentando em uma única tela as seguintes informações:
- Linha do tempo apontando a correlação entre alertas emitidos para um determinado dispositivo, data e horário em que cada alerta foi emitido bem como o período em que cada ação anômala, que gerou o alerta, ocorreu.
- Apresentação individual de cada alerta contendo: Descrição do comportamento anômalo e riscos associados.
- Dados técnicos relacionados ao alerta como:

  - Período em que a anomalia foi observada.
  - IP de origem
  - IP(s) de destino
  - Credencial de usuário observada no dispositivo
  - Ação anômala identificada pela ferramenta.
  - Acesso aos logs do tráfego anômalo.
- Deverá classificar cada alerta baseado em fases de ataque.
- Deve permitir ao administrador exportar todas as informações acima em documento padrão .pdf.
- A interface deve permitir a procura e navegação de qualquer dispositivo, usuário, Ips, etc. que tenham sido inspecionados em qualquer data armazenada pela ferramenta.
- Ao navegar pelas comunicações do dispositivo o administrador pode utilizar filtros baseados em IP, Porta e Protocolo para facilitar a visualização.
- Ao navegar pelas comunicações do dispositivo o administrador pode utilizar um IP de destino como filtro permitindo a investigação de 'Origem > Destino' ou 'Destino > Origem'.
- Ao navegar pelas comunicações de um usuário o administrador pode analisar todo o histórico de login do mesmo contendo a data, o ip de origem do dispositivo que utilizou a credencial do usuário e estado da autenticação.
- O administrador pode gerar arquivos ".pcap" para quaisquer comunicação inspecionada pela ferramenta.
- A ferramenta deve se integrar com serviço LDAP a fim de possibilitar a autenticação e autorização de usuários na interface de administração e para consultas com objetivos de enriquecer os dados inspecionados.
- A ferramenta deve permitir a utilização de segundo fator de autenticação para logins na interface web.
- A ferramenta deve possuir mecanismo de gerenciamento de usurários da interface web permitindo:
  - Criação, modificação ou remoção de usuários
  - • Gerenciamento de permissionamentos dos usuários.
  - Opção de gerar usuário com permissão de leitura apenas.
- Deve possuir interface para visualização dos aspectos do sistema como:
  - A versão de software, espaço utilizado em disco, consumo de CPU e consumo de memória
  - Informação de todas as interfaces ativas e respectivo tráfego recebido através de cada uma delas.
  - Total de banda processada no momento, a média de banda processada e o pico de banda registrado nas últimas semanas.
  - Uma análise detalhada de todo o tráfego recebido no dispositivo bem como a última vez em que os principais protocolos foram vistos dentre eles, HTTP, HTTPS, FTP, LDAP, SMTP, SSH, SMB, SSDP, POP3, NTLM, IMAP, Kerberos, dentre outros.
  - Listagem de todas as sub redes identificadas no ambiente bem como a quantidade de dispositivos em cada sub rede.
  - Deve permitir o envio de e-mails de alertas emitidos pela ferramenta.
- Deve permitir o envio de logs para sistemas externos utilizando os seguintes padrões:
  - CEF
  - LEEF
  - JSON
  - Syslog
- Deve permitir a integração nativa com plataforma de gerenciamento de chamados como HPSM, Atlassian, JIRA e ServiceNow.
- Deve permitir a integração com plataformas de Threat Inteligence utilizando os protocolos STIX/TAXII.
- A ferramenta deve possuir OPEN API para suportar integração com sistemas terceiros.
- Deve possuir Inteligência artificial para automatizar triagens, análises e investigações de ameaças.
- Deve possuir um aplicativo mobile capaz de visualizar, responder a incidentes, notificar, reportar e aprovar remediações para Android e iOS.
- Deve possuir painel incorporado para executar consultas em metadados no tráfego inspecionado.
- Características de gerenciamento de relatórios.
- Deve permitir a criação automática de relatórios executivos cobrindo no mínimo:
  - Indicação da quantidade total de dispositivos, quantidade total de sub redes e banda média processada.
  - Sumário das violações por fase do ataque.
  - Sumário dos dispositivos com maior nível de brechas não usuais.
  - Sumario dos top dispositivos que mais violaram comportamentos anômalos.
  - Violações mais frequentes a principais itens de compliance como: uso de USB no dispositivo, google drive, tráfego RDP saindo da rede, acesso a servidor SQL através da internet, dentre outros.
  - Sumário dos dispositivos que mais violaram os itens de compliance gerando risco a organização.
- Deve permitir que o relatório seja exportado para documento padrão .PDF e/ou .csv 5.20.5.9. Deve possuir mecanismo para busca de dados diretamente na base de dados da ferramenta.
- O administrador pode gerar pesquisas e relatório dos seguintes critérios, mas não limitados a:
  - Data e Horário
  - Endereços IPs de origem e destino
  - Versão do protocolo IP
  - Protocolo de comunicação
  - Estado da conexão
  - Dados trafegados de entrada e saída.

- Método HTTP
- Cabeçalhos HTTP
- Versão do SSL
- Cifragem da Conexão SSL
- Logins Kerberos
- Comunicações DNS
- Comunicações FTP
- Comunicações LDAP
- Comunicações Kerberos
- Comunicações SMB
- Comunicações Radius
- Comunicações RDP
- Comunicações SIP

ANEXO III – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS

ORDEM DE SERVIÇO Nº xxx Contrato Número: Contratada:	TAREFA: xxx Execução Início: xx/xx/xxxx Execução Final: xx/xx/xxxx
Área Requisitante:	Tipo: Custo Previsto em R$: xxx,00
Tarefa/Demanda:	Objetivo

LISTA DE ATIVIDADE

Item	Atividade	Custo Geral
01	Observações	xxxx,00
01	Obsevações	xxxx,00
TOTAL PREVISTO PARA A OS		xxxx,00

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	Limites	Glosa	Limite Glosa
1.			

Observações:

Solicitação Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Execução Preposto da Contratada Carimbo/Data

ANEXO IV – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu _____, portador do RG nº _____, OE _____, CPF_____, residente e domiciliado em _____, cidade de _____, UF _____, CEP_____, declaro conhecer as normas da Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e assumo o compromisso de acatar tais dispositivos, com o fim de manter
a confidencialidade de toda documentação, informação e dados a que tenho acesso em razão de minha prestação de serviços objeto do Contrato nº_____, inclusive após seu término. Comprometo-me a guardar sigilo, não divulgar, revelar ou reproduzir, por quaisquer meios, documentações, informações e dados produzidos ou custodiados pela CONTRATANTE. Estou ciente que o descumprimento deste Termo acarretará responsabilização administrativa, civil e criminal.

_____, _____de _____ de 20_____

_____

Assinatura

ANEXO V – TERMO DE RESPONSABILIDADE

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste termo é a proteção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas pela CONTRATANTE, em razão do contrato celebrado entre as partes.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

Todas as informações técnicas obtidas através da execução do contrato celebrado entre a CONTRATANTE e a Contratada serão tidas como confidenciais.

PARÁGRAFO ÚNICO: Serão consideradas confidenciais, para efeito deste Termo, toda e qualquer informação disponibilizada pela CONTRATANTE que, ainda que não estejam acobertadas pelo sigilo legal.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA RESPONSABILIDADE

Os empregados da Contratada se comprometem a manter sigilo, não utilizando tais informações confidenciais em proveito próprio ou alheio. Os empregados que detiverem os dados confidenciais incorrem nos mesmos deveres dos servidores públicos conforme estabelece o art. 327 do Código Penal.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A Contratada deverá fornecer Termo de Confidencialidade dos funcionários que prestarão serviço à CONTRATANTE, bem como atualizá-lo em caso de dispensa e nova contratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A CONTRATANTE poderá exigir Termos de Confidencialidade individuais quando entender necessário.

CLÁUSULA QUARTA – DA GUARDA DAS INFORMAÇÕES

O dever de confidencialidade e sigilo previsto neste termo terá validade durante toda a vigência da execução contratual. A custódia das informações deverá obedecer aos padrões de segurança contratualmente estipulados.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES

A contratada se obriga a:

I cumprir as disposições da Política de Segurança da Informação desta instituição; usar tais informações apenas com o propósito de bem e fiel cumprir o objeto contratado;

II manter o sigilo relativo às informações confidenciais e revelá-las apenas aos empregados cadastrados que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas;

III manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou informações confidenciais, devendo comunicar à Contratante, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A quebra do dever de sigilo e a violação das obrigações deste Termo sujeitarão o responsável à pena prevista no artigo 325 do Código Penal.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Os funcionários da contratada deverão destruir todos e quaisquer documentos por eles produzidos que contenham informações confidenciais quando não mais for necessária a manutenção desses, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no seguinte sentido:

IV todas as condições, termos e obrigações, ora constituídas, serão regidas pelo presente Termo, bem como pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V o presente Termo só poderá ser alterado mediante a celebração de novo termo, posterior e aditivo;

VI as alterações do número, natureza e quantidade das informações confidenciais disponibilizadas pela Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Confidencialidade, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste instrumento;

VII o acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das informações confidenciais conhecidas pelo funcionário, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, a assinatura ou formalização de Termo de Confidencialidade aditivo.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VALIDADE

Este Termo tornar-se-á válido a partir da data de sua efetiva assinatura pelas partes, mantendo-se esse compromisso, inclusive, após o término da contratação.

CLÁUSULA OITAVA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A não observância de quaisquer das disposições estabelecidas neste instrumento, sujeitará a Contratada, por ação ou omissão de qualquer de seus agentes, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos comprovados pela CONTRATANTE.

_____

Pela CONTRATANTE

_____

Pela Contratada

TESTEMUNHAS:

Nome: _____

CPF:

Nome: _____

CPF:

_____, _____de _____ de 20_____

_____

Assinatura

ANEXO VI – MODELOS DE TERMO DE VISTORIA OU ABSTENÇÃO

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Atestamos para fins de habilitação em processo licitatório, referente ao Edital n.º /20__, que o Sr(a), _____, portador do documento de Identificação Civil _____, representante da empresa de Razão Social _____, CNPJ _____ vistoriou nesta data as instalações físicas da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal visando obter subsídios para a proposta técnica e econômica da licitação em questão, e atesta que foram esclarecidas todas as dúvidas sobre a execução dos serviços objeto desta licitação.

Endereço do Local da Vistoria: _____

1. Responsável pelo Termo de Vistoria

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

Brasília, _____ de _____ de 20__.

OU

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ABSTENÇÃO DE VISTORIA

Declaro que, em ___/___/20___, a empresa_____ CNPJ nº_____, sediada no_____está ciente que não poderá alegar desconhecimento das condições dos locais de execução dos serviços referentes ao objeto do Termo de Referência.

Brasília, ___ de _____ de 20___.

_____

Representante da Empresa

ANEXO VII - AMBIENTE TECNOLÓGICO

Lista de Equipamentos			
Serviços/Plataforma/Equipamento	**Fabricante**	**Versão /modelo**	**Quantidade**
Switch Core	CISCO	CATALYST 4507-E	1
Switch de Acesso	3COM, HP, Enterasys, Datacom, CISCO, mikrotik, TPLink e Intelbrás	2924-SFP Plus, DM4100, JE006, B2G124-48, DES-1024D, TL-SFl800d, SG220-26-K9, CSS326-24G-2S+RM, SG2620QR Diversos	1700
Controladora Wi-Fi	3COM	WX2200	2
Access Point	3Com	3850	60

Servidores Virtual	-	-	158
Links Próprios - GDFNET - F.O	GDFNet	Links Cliente de velocidades de 1Gbps	96
Links Terceirizados MPLS	Embratel	Links MPLS de velocidades de 16, 32 e 64 mbps	550
Desktop/monitor / sem garantia	HP, DELL, DATEN, Positivo, Itautec	Diversos	20.150
Desktop com garantia até 2024	Positivo e DATEN	D6200, DC3D-S,	2.873
Monitor com garantia até 2024	LG	LG 24BL550J, LG23MB35PH	3.224
Desktop com garantia até 2025	DATEN	DC3D-S	1.344
Monitor com garantia até 2025	LG	LG 20M35PD-M	1.086
Impressoras	HP, SAMSUNG, Epson, Brother, Ricoh, Kyocera	Diversos	5.873
Duplicador	Riso, Ricoh, Gestetner	KS800, RZ 230s, DX2330, Copy Printer 5304, 6123L	913

ANEXO VIII - HISTÓRICO DO CONTRATO ATUAL

Ano Calendário 2018					**Ano Calendário 2019**		
	Lote	**QTD CHAMADOS**	**LIGAÇÕES ENTRANTES**	**UST**		**Lote**	**C**
jan/18	1	0		0	jan/19	1	4
	3	0		0		3	5
Total		**0**	**0**	**0**	**Total**		**4**
fev/18	1	4762	2542	4269,65	fev/19	1	8
	3	40		37		3	9
Total		**4802**	**2542**	**4306,65**	**Total**		**8**
mar/18	1	7759	3511	6922,6	mar/19	1	8
	3	106		102		3	1
Total		**7865**	**3511**	**7024,6**	**Total**		**8**
abr/18	1	8025	1831	6975,95	abr/19	1	9
	3	320		900,25		3	7
Total		**8345**	**1831**	**7876,2**	**Total**		**1**

mai/18	1	7348	1570	6470	mai/19	1	9
	3	183		491,45		3	1
Total		**7531**	**1570**	**6961,45**	**Total**		**1**
jun/18	1	7647	1392	6874,40	jun/19	1	6
	3	151		196,10		3	1
Total		**0**	**1392**	**7070,50**	**Total**		**8**
jul/18	1	5732	1470	5340,7	jul/19	1	6
	3	310		527,55		3	1
Total		**6042**	**1470**	**5868,25**	**Total**		**8**
ago/18	1	9819	2927	9713,1	ago/19	1	8
	3	330		496,4		3	1
Total		**0**	**0**	**10209,5**	**Total**		**1**
set/18	1	7517	1558	6808,25	set/19	1	9
	3	224		532,85		3	1
Total		**7741**	**1558**	**7341,1**	**Total**		**1**
out/18	1	8000	1418	7095,7	out/19	1	8
	3	85		196,2		3	2
Total		**8085**	**1418**	**7291,9**	**Total**		**8**
nov/18	1	8254	1843	6942,65	nov/19	1	1
	3	97		135		3	1
Total		**8351**	**1843**	**7077,65**	**Total**		**1**
dez/18	1	6176	1094	5157,7	dez/19	1	7
	3	63		139,8		3	2
Total		**6239**	**1094**	**5297,5**	**Total**		**8**

Ano Calendário 2020					**Ano Calendário 2021**		
	Lote	**QTD CHAMADOS**	**LIGAÇÕES ENTRANTES**	**UST**		**Lote**	**Q**
jan/20	1	7094	1105	6560,5	jan/21	1	9
	3	628		1775,6		3	1

Total		**7722**	**1105**	**8336,1**	**Total**		**9**
fev/20	1	7895	1886	7595,35	fev/21	1	4
	3	568		1027,5		3	1
Total		**8463**	**1886**	**8622,85**	**Total**		**5**
mar/20	1	7133	1584	7524,35	mar/21	1	8
	3	338		845,9		3	1
Total		**7471**	**1584**	**8370,25**	**Total**		**9**
abr/20	1	8585	2242	7326,3	abr/21	1	5
	3	1051		3183,25		3	7
Total		**9636**	**2242**	**10509,55**	**Total**		**6**
mai/20	1	8994	5021	7564,65	mai/21	1	9
	3	260		905,65		3	1
Total		**9254**	**5021**	**8470,3**	**Total**		**1**
jun/20	1	25013	14895	9643,5	jun/21	1	8
	3	361		412,2		3	2
Total		**25374**	**14895**	**10055,7**	**Total**		**1**
jul/20	1	15811	1694	10419,9	jul/21	1	8
	3	205		311,85		3	5
Total		**16016**	**1694**	**10731,75**	**Total**		**9**
ago/20	1	11683	1989	10787,85	ago/21	1	9
	3	440		831,4		3	2
Total		**12123**	**1989**	**11619,25**	**Total**		**1**
set/20	1	8897	2537	7632,05	set/21	1	1
	3	364		1230,7		3	7
Total		**9261**	**2537**	**8862,75**	**Total**		**1**
out/20	1	8259	1812	7541,8	out/21	1	9
	3	1852		7476,8		3	8
Total		**10111**	**1812**	**15018,6**	**Total**		**1**
nov/20	1	10104	1623	9310,1	nov/21	1	9
	3	1246		3659,5		3	1

Total		**0**	**0**	**12969,6**	**Total**		**1**
dez/20	1	10113	1388	10577,15	dez/21	1	8
	3	131		289,45		3	1
Total		**10244**	**1388**	**10866,6**	**Total**		**1**

ANEXO IX- CATÁLAGO DE SERVIÇOS DO CONTRATO ATUAL

(Requisição)

CATEGORIA 3	CATEGORIA 4	SERVICO	GRUPO SOLUCIONADOR	CRITICIDADE
ANTIVIRUS	DEMANDA PERIODICA	ABERTURA DE CHAMADO SUPORTE TECNICO PARA ANTIVIRUS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	URGENTE
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE ASSISTENCIA TECNICA	NIVEL 1:SERVICE DESK	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	ACESSO A INTERNET DO ZABBIX SERVER PARA ENVIO DE WHATUP E LIGACAO	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA DE USUARIO	ACOMPANHAR ATENDIMENTO A USUARIO	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA PERIODICA	ACOMPANHAR EXECUCAO DE SERVICOS RELACIONADOS A CONTRATACAO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA PERIODICA	ACOMPANHAR EXECUCAO DE SERVICOS RELACIONADOS A CONTRATACAO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	ACOMPANHAR FORNECEDOR STORAGE	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA DE USUARIO	ACOMPANHAR OUVIR INTERVIR ATENDIMENTO A USUARIO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA DE USUARIO	ACOMPANHAR OUVIR INTERVIR ATENDIMENTO A USUARIO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA DE USUARIO	ACOMPANHAR OUVIR OU VALIDAR ATENDIMENTO A USUARIO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA PREVENTIVA	ACOMPANHAR REGISTRO DA DESCRICAO E DOCUMENTACAO DE ATENDIMENTOS	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PERIODICA	ACOMPANHAR REGISTRO DA DESCRICAO E DOCUMENTACAO DE ATENDIMENTOS	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
VIRTUAL PRIVATE NETWORK	DEMANDA EVOLUTIVA	ADICIONAR ACESSO VPN	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
EQUIPAMENTO	DEMANDA CORRETIVA	ADICIONAR COMPUTADOR AO DOMINIO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
PROXY	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURACAO SQUID	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	AJUSTES DE PERFORMANCE LINUX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PREVENTIVA	AJUSTES DE PERFORMANCE WINDOWS 2008 SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PREVENTIVA	AJUSTES DE PERFORMANCE WINDOWS SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA PREVENTIVA	ALOCACAO DE TURNOS DE PROFISSIONAIS	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA

SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA PERIODICA	ALOCACAO DE TURNOS DE PROFISSIONAIS	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	MEDIA
SGE CORPORATIVO	DEMANDA DE USUARIO	ALTERACAO DE SENHA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	ALTA
SGE ONLINE	DEMANDA DE USUARIO	ALTERACAO DE SENHA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	ALTA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	ALTERACAO DE SENHA DE USUARIO DE REDE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SGE BASE LOCAL	DEMANDA DE USUARIO	ALTERACAO SENHA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
VIRTUAL PRIVATE NETWORK	DEMANDA PERIODICA	ALTERAR ACESSO VPN	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
INTERNET	DEMANDA DE USUARIO	ALTERAR CONFIGURACAO INTERNET	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA DE USUARIO	ALTERAR CORRIGIR PERMISSAO SERVIDOR DE ARQUIVOS	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	ALTERAR ESCOPO DOS SERVICOS	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	ALTERAR MODERADOR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
LAN	DEMANDA DE USUARIO	ALTERAR PERFIL DE USUARIO LAN	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
DNS	DEMANDA PERIODICA	ALTERAR REGISTROS DNS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	ALTA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	ALTERAR RELATORIO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	ALTERAR RELATORIO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	ALTERAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
FIREWALL	DEMANDA PERIODICA	ANALISAR LOGS DE FIREWALL	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	ANALISAR REQUISITOS DE HARDWARE PARA INSTALACAO DE SOFTWARE	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	ANALISE DE INCIDENTES SERVIDOR DE EMAILS	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
PROXY	DEMANDA PERIODICA	ANALISE DE LOG PROXY	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	ANALISE DE LOGS LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	ANALISE DE LOGS SERVIDOR DE APLICACAO IIS	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	ANALISE DE LOGS WEBMAIL	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
APLICACAO	DEMANDA PREVENTIVA	ANALISE DE VULNERABILIDADE	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA PREVENTIVA	ANALISE LENTIDAO DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
FIREWALL	DEMANDA PREVENTIVA	APLICACAO DE PATCH EM CLUSTER FIREWALL	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
FIREWALL	DEMANDA PREVENTIVA	APLICACAO DE PATCH EM SERVIDOR FIREWALL	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA PERIODICA	APOIAR E SUPERVISIONAR EQUIPE TECNICA	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA PERIODICA	APOIAR E SUPERVISIONAR EQUIPE TECNICA	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA

MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PREVENTIVA	APOIAR O ALINHAMENTO DE GERENCIAMENTO DE SERVICOS COM A MELHORES PRATICAS	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
AUDIOCONFERENCIA	DEMANDA DE USUARIO	APOIO A REALIZACAO DE CONFERENCIA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
VIDEOCONFERENCIA	DEMANDA DE USUARIO	APOIO A REALIZACAO DE CONFERENCIA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
WEBCONFERENCIA	DEMANDA DE USUARIO	APOIO A REALIZACAO DE CONFERENCIA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PREVENTIVA	APOIO NA CUSTOMIZACAO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PREVENTIVA	APOIO NA CUSTOMIZACAO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA EVOLUTIVA	APOIO PARA AQUISICAO DE NOVOS RECURSOS	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	ATRIBUICAO DE PERMISSAO AO USUARIO DE REDE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE ADOBE FLASH PLAYER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE ADOBE READER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE ANTIVIRUS	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
FIREWALL	DEMANDA EVOLUTIVA	ATUALIZACAO DE DOCUMENTACAO E TOPOLOGIA	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
REDES	DEMANDA EVOLUTIVA	ATUALIZACAO DE DOCUMENTACAO E TOPOLOGIA	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE FOXIT READER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE FREEMIND	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE GIMP	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE GOOGLE CHROME	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA EVOLUTIVA	ATUALIZACAO DE IMAGEM	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE INTERNET EXPLORER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE JAVA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE KERNEL	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE LIBREOFFICE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE MODULO DE SEGURANCA DA CAIXA ECONOMICA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE MODULO DE SEGURANCA DO BANCO DE BRASILIA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE MODULO DE SEGURANCA DO BANCO DO BRASIL	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE MODULO DE SEGURANCA DO BRADESCO	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE MODULO DE SEGURANCA DO ITAU UNIBANCO	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE MODULO DE SEGURANCA DO SANTANDER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA

SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE MOZILLA FIREFOX	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE PDF CUTE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PREVENTIVA	ATUALIZACAO DE SEGURANCA	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	URGENTE
PROXY	DEMANDA PREVENTIVA	ATUALIZACAO DE SEGURANCA PROXY	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	URGENTE
SOFTWARE	DEMANDA PERIODICA	ATUALIZACAO DE SOFTWARE WEBMAIL	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE THUNDERBIRD	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE TOKEN E CERTIFICADOS	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE VINAGRE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE VNC	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE WINE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE WPS OFFICE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	ATUALIZACAO DE XMIND	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
ACESSO	DEMANDA PERIODICA	ATUALIZAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
BACKUP	DEMANDA PERIODICA	ATUALIZAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
CATALOGO DE SERVICOS	DEMANDA PERIODICA	ATUALIZAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
RELATORIO	DEMANDA PERIODICA	ATUALIZAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA PERIODICA	ATUALIZAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PREVENTIVA	ATUALIZAR LINUX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
PROXY	DEMANDA PERIODICA	ATUALIZAR MONITORAMENTO SQUID	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	ATUALIZAR PROCEDIMENTOS	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	ATUALIZAR PROCEDIMENTOS	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PREVENTIVA	ATUALIZAR SERVICE PACK WINDOWS 2008 SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ROTINA WINDOWS	DEMANDA PERIODICA	AVALIACAO DE LOGS E ERROS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
ROTINA LINUX	DEMANDA PERIODICA	AVALIAR ALERTA	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
REDES	DEMANDA PERIODICA	AVALIAR ALERTAS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
FIREWALL	DEMANDA PERIODICA	AVALIAR DE ALERTA	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
ROTINA WINDOWS	DEMANDA PERIODICA	AVALIAR DE ALERTA	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
REDES	DEMANDA PERIODICA	AVALIAR LOGS E ERROS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA

ROTINA LINUX	DEMANDA PERIODICA	AVALIAR LOGS E ERROS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
ACESSO	DEMANDA PERIODICA	BLOQUEAR ACESSO A REDE WIRELESS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR DE ARQUIVO	DEMANDA PREVENTIVA	BLOQUEIO DE ACESSO FTP	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
VIRTUAL PRIVATE NETWORK	DEMANDA PERIODICA	BLOQUEIO DE ACESSO VPN	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	CADASTRAMENTO DE ATIVO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	CHAMADO PARA MICROSENS	CLIENTE:MICROSENS	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	CHAMADO PARA OMNCOM	CLIENTE:OMNICOM	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CODIFICAR SHELL SCRIPT LINUX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR DE ARQUIVO	DEMANDA PERIODICA	COMPARTILHAR PASTA DE ARQUIVOS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
STORAGE	DEMANDA PERIODICA	CONECTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
SIGGO	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SIGRH	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SISGEPAT	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
PROTOCOLO	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	REGISTRO
SGE ONLINE	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	ALTA
SGE BASE LOCAL	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO SGE LOCAL	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SGE CORPORATIVO	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
VIRTUAL PRIVATE NETWORK	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURACAO DE ACESSO VPN	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE ADOBE READER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
EMAIL	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE CONTA DE EMAIL	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	ALTA
EMAIL	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE EMAIL CORPORATIVO	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE EMAIL CORPORATIVO EM DISPOSITIVO MOBILE	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURACAO DE FERRAMENTA WEB DE GERENCIAMENTO PARA SERVIDOR LINUX	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE FOXIT READER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE FREEMIND	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE GIMP	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE GOOGLE CHROME	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA

IMPRESSORA	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE IMPRESSORA NO COMPUTADOR	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	ALTA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE LIBREOFFICE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE MOZILLA FIREFOX	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE MULTITERMINAL	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
FIREWALL	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO DE ROTA FIREWALL	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
SCANNER	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE SCANNER	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
DOMINIO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO DE SERVIDOR	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE USUARIO LOCAL	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE VINAGRE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE VNC	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE WINE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO DO AGENTE SNMP	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
BANCO DE DADOS	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURACAO DO BANCO DE DADOS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO DO DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DO SLA	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO DO SAIKU	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO DO SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO DO ZABBIX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO DO ZOHO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO EVOLUTIVA SERVIDOR	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR DE ARQUIVO	DEMANDA PREVENTIVA	CONFIGURACAO FTP	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
DOMINIO	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURACAO LDAP	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
EMAIL	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
FIREWALL	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURACAO NAT FIREWALL	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
SERVIDOR DE ARQUIVO	DEMANDA PREVENTIVA	CONFIGURACAO WSUS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
ANTIVIRUS	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR CLIENT ANTIVIRUS WINDOWS SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ACESSO	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR CONTAS DE ACESSO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR E ALTERAR EMAIL	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA

EMAIL	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR FERRAMENTA DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
TECLADO	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURAR IDIOMA - SEDE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURAR INTEGRACAO COM FERRAMENTA DE CHAMADO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR LDAP	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR LINUX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
PROJETOR	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURAR PROJETOR	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
ROTEADOR	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURAR ROTEADOR	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR SERVIDOR DE APLICACAO APACHE	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR SERVIDOR DE APLICACAO INGNX	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR SERVIDOR DE APLICACAO JBOSS	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR SERVIDOR HARDWARE	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR STORAGE	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
REDES	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR SWITCH	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURAR TRIGGERS DE ALERTA	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
VIRTUAL PRIVATE NETWORK	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURAR USUARIOS VPN	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR WEBMAIL	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CONFIGURAR WINDOWS SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PERIODICA	COORDENAR E GERENCIAR EQUIPE	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
DHCP-WINS	DEMANDA CORRETIVA	CORRIGIR ERRO E FALHA DHCP	NIVEL 3:SUPORTE REDES	URGENTE
WAN	DEMANDA CORRETIVA	CORRIGIR PROBLEMA DE CONEXAO ACESSO A INTERNET	NIVEL 3:SUPORTE REDES	URGENTE
DOMINIO	DEMANDA CORRETIVA	CORRIGIR PROBLEMA DE DOMINIO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	URGENTE
DNS	DEMANDA CORRETIVA	CORRIGIR PROBLEMA DNS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	URGENTE
LAN	DEMANDA CORRETIVA	CORRIGIR PROBLEMAS LAN	NIVEL 3:SUPORTE REDES	URGENTE
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIACAO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PREVENTIVA	CRIACAO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	CRIACAO DE ATALHO DE PASTA COMPARTILHADA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
EMAIL	DEMANDA DE USUARIO	CRIACAO DE CONTA DE EMAIL	NIVEL 1:SERVICE DESK	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIACAO DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA

SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CRIACAO DE ESCOPO DE DISTRIBUICAO DE IP	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	CRIACAO DE ESCOPO DE EXCLUSAO DE IP	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
EMAIL	DEMANDA DE USUARIO	CRIACAO DE LISTA DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	CRIACAO DE LOGIN DE REDE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	CRIACAO DE MAPA DE MONITORAMENTO DO SERVICO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	CRIACAO DE MAPA PARA GRUPO DE ATIVO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIACAO DE SCRIPT DE ATENDIMENTO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PREVENTIVA	CRIACAO DE TELA DE EVENTOS EM ANDAMENTO POR GRUPO DE ATIVOS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	CRIACAO DE USUARIO LOCAL	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
ACESSO	DEMANDA PERIODICA	CRIACAO DE USUARIOS DE ACESSO	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
ACESSO	DEMANDA PERIODICA	CRIACAO DE USUARIOS E GRUPOS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIACAO DE VM	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
ACESSO	DEMANDA PERIODICA	CRIACAO DOS GRUPOS DE ATIVOS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
DNS	DEMANDA PERIODICA	CRIACAO REGISTROS DNS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	ALTA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIACAO RELATORIO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIACAO RELATORIO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIACAO REVISAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL NETWORK	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
BACKUP	DEMANDA PERIODICA	CRIAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
RELATORIO	DEMANDA PERIODICA	CRIAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	CRIAR E REVISAR ESCOPO DOS SERVICOS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	CRIMPAR CABO DE REDE - PATCH CORD	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
PROXY	DEMANDA PERIODICA	CUSTOMIZACAO SQUID	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	DASHBOARD DE MONITORAMENTO DO SERVICO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
BACKUP	DEMANDA PREVENTIVA	DEFINIR POLITICA DE BACKUP	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
DICEL	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO

GESPRO	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
IEDUCAR	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
MOODLE	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
PROTOCOLO	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SGE	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SICOP	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SIGGO	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SIGRH	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SISGEPAT	DEMANDA PERIODICA	DEMANDA SUSTENTACAO	CLIENTE:EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	DEPLOY SERVIDOR DE APLICACAO JBOSS	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
REDES	DEMANDA PERIODICA	DESENHAR REDE SWITCH	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
USUARIO	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PREVENTIVA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA EVOLUTIVA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
BACKUP	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
CATALOGO DE SERVICOS	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
STORAGE	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL MACHINE	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL NETWORK	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
BACKUP	DEMANDA PERIODICA	DOCUMENTAR FITAS	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	EDITAR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	EMITIR RELATORIO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
USUARIO	DEMANDA PERIODICA	EXCLUIR	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	EXCLUIR	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PREVENTIVA	EXCLUIR	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA

MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	EXCLUIR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA PERIODICA	EXCLUIR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
STORAGE	DEMANDA PERIODICA	EXCLUIR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL MACHINE	DEMANDA PERIODICA	EXCLUIR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL NETWORK	DEMANDA PERIODICA	EXCLUIR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL PRIVATE NETWORK	DEMANDA PERIODICA	EXCLUIR ACESSO VPN	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
DOMINIO	DEMANDA PREVENTIVA	EXCLUIR DOMINIO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	EXCLUIR EMAIL	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
EMAIL	DEMANDA DE USUARIO	EXCLUIR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
ACESSO	DEMANDA PREVENTIVA	EXCLUIR USUARIO DE REDE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
DOMINIO	DEMANDA DE USUARIO	EXCLUIR USUARIO EM DOMINIO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	EXCLUSAO DE ALERTAS AO USUARIO WEBMAIL	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
BACKUP	DEMANDA PERIODICA	EXECUTAR BACKUP	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
BACKUP	DEMANDA PERIODICA	EXECUTAR RESTORE	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	FORMATACAO DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	FORMATAR LINUX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	FORMATAR LINUX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	FORMATAR WINDOWS SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	GERACAO RELATORIOS PADROES DO ZOHO	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	GERAR RELATORIOS PADROES NO SAIKU	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PERIODICA	GERENCIAR A EXECUCAO E CONTROLE DE INDICADORES DE SERVICOS SLA	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PERIODICA	GERENCIAR GERAR RELATORIO	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PREVENTIVA	GESTAO DE AUTENTICACAO A ATIVOS DE REDE	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
REDES	DEMANDA DE USUARIO	HABILITAR PONTO DE REDE	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
DOMINIO	DEMANDA PREVENTIVA	INCLUIR DOMINIO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
DOMINIO	DEMANDA DE USUARIO	INCLUIR USUARIO EM DOMINIO	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
EMAIL	DEMANDA DE USUARIO	INCLUIR USUARIO EM LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	INCLUSAO DE USUARIO NO OTRS	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO

SIGGO	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SIGRH	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SISGEPAT	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SGE ONLINE	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	ALTA
SGE BASE LOCAL	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
SGE CORPORATIVO	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
AUDIO E VISUAL	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO AUDIO E VISUAL	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE ADOBE FLASH PLAYER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE ADOBE READER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAO DE AGENTE LINUX	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAO DE AGENTE WINDOWS	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE ANTIVIRUS	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
BANCO DE DADOS	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO DE BANCO DE DADOS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO DE FERRAMENTA WEB DE GERENCIAMENTO PARA SERVIDOR LINUX	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE FOXIT READER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE FREEMIND	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE GIMP	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
IMPRESSORA	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE IMPRESSORA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE JAVA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE MODULO DE SEGURANCA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE PERIFERICO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
SOFTWARE	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO DE PLUGINS WEBMAIL	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SCANNER	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE SCANNER	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
DOMINIO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAO DE SERVIDOR	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO DE SERVIDOR HARDWARE	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAO DE SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE THUNDERBIRD	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA

SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE TOKEN E CERTIFICADOS	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE VINAGRE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE VNC	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE VNC	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO DE WINDOWS SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE WINE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAO DO AGENTE SNMP	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO DO SAIKU	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO DO ZOHO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAO DOS AGENTES DO ZABBIX	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
DNS	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO E CONFIGURACAO DE DNS	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA PERIODICA	INSTALACAO E CONFIGURACAO DE SWITCH DE REDE	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAO E CONFIGURACAO DO AGENTE ZABBIX LINUX	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAO E CONFIGURACAO DO AGENTE ZABBIX WINDOWS	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO PLUGIN DO MODULO DE SEGURANCA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALACAOO DO ZABBIX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
ACCESS POINT	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA EVOLUTIVA	INSTALAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
PROJETOR	DEMANDA DE USUARIO	INSTALAR PROJETOR	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	INTALACAO LIBERACAO ACL SNMP	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA CORRETIVA	INTERVENCAO PARA MELHORIA DO SERVICO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA CORRETIVA	INTERVENCAO PARA MELHORIA DO SERVICO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA CORRETIVA	INTERVENCAO PARA MELHORIA DO SERVICO	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
ACESSO	DEMANDA PERIODICA	LIBERACAO DE ACESSO A REDE WIRELESS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
ACESSO	DEMANDA PERIODICA	LIBERACAO DE ACESSO AOS RELATORIOS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR DE ARQUIVO	DEMANDA EVOLUTIVA	LIBERACAO DE ACESSO FTP	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
FIREWALL	DEMANDA PERIODICA	LIBERACAO DE REGRA DE FIREWALL	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	ALTA
FIREWALL	DEMANDA PERIODICA	LIBERACAO DE REGRA DE FIREWALL PARA COLETA	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA

EMAIL	DEMANDA PERIODICA	LIBERACAO DE RELAY PARA ENVIO DE E-MAIL	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	LIBERAR PORTA SWITCH	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	LIMPEZA FISICA DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
IMPRESSORA	DEMANDA DE USUARIO	LIMPEZA FISICA DE IMPRESSORA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SUPORTE A EQUIPE	DEMANDA PERIODICA	MANTER BASE DE CONHECIMENTO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PERIODICA	MANTER BASE DE CONHECIMENTO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA EVOLUTIVA	MANUTENCAO	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL MACHINE	DEMANDA EVOLUTIVA	MANUTENCAO	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL NETWORK	DEMANDA EVOLUTIVA	MANUTENCAO	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA PERIODICA	MANUTENCAO	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	MANUTENCAO DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	MANUTENCAO DE IMPRESSORA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
FIREWALL	DEMANDA PERIODICA	MANUTENCAO DE REGRAS FIREWALL	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA CORRETIVA	MANUTENCAO VMWARE SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	MAPEAR E ELABORAR PROCEDIMENTOS	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	MAPEAR E ELABORARPROCEDIMENTOS	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	MONITORAMENTO ATIVOS DE CPU	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	MONITORAMENTO ATIVOS DE DISCO	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	MONITORAMENTO ATIVOS DE DISPONIBILIDADE	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	MONITORAMENTO ATIVOS DE UTILIZACAO DE REDE	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	MONITORAMENTO DA SLA	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	MONITORAMENTOS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	MONITORAR COMPORTAMENTO DE BACKUP E RESTORE	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	MONITORAR LINK DE COMUNICACAO WEB	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA EVOLUTIVA	MONITORAR STORAGE	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	MONTAR DISCO LINUX SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	MONTAR DISCO WINDOWS SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PERIODICA	MONTAR SERVER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA

EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	MOVIMENTACAO ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
IMPRESSORA	DEMANDA DE USUARIO	MOVIMENTAR IMPRESSORA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO A ABERTURA DE CHAMADO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO AO USUARIO WEB	NIVEL 1:SERVICE DESK	BAIXA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO PERFIL DE REDE	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
IEDUCAR	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
PROTOCOLO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SGE BASE LOCAL	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SGE CORPORATIVO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SGE ONLINE	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SICOP	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SIGGO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SIGRH	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SISGEPAT	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
G SUITE	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
PROTOCOLO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE ALTERACAO DE SENHA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
BACKUP	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE BACKUP DE DOCUMENTOS E OUTROS	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
BACKUP	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE BACKUP DE EMAIL CORPORATIVO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
G SUITE	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE CONTA PARA SETOR	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
G SUITE	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE CRIACAO DE CONTA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
G SUITE	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO DE RECUPERACAO DA SENHA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO PARA ACESSO AO EMAIL CORPORATIVO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
LAN	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO PARA USUARIOS LAN	NIVEL 1:SERVICE DESK	BAIXA
G SUITE	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTACAO SOBRE O G SUITE	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
GESPRO	DEMANDA PREVENTIVA	ORIENTAR TECNICOS DE SUPERVISORES NA PREVENCAO DE FALHAS NO SERVICO	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
GESPRO	DEMANDA PREVENTIVA	ORIENTAR TECNICOS DE SUPORTE PRESENCIAL NA PREVENCAO DE FALHAS NO SERVICO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
GESPRO	DEMANDA PREVENTIVA	ORIENTAR TECNICOS DE SUPORTE REMOTO NA PREVENCAO DE FALHAS NO SERVICO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA

DICEL	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTAR USUARIO NA UTILIZACAO DE SISTEMAS	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
GESPRO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTAR USUARIO NA UTILIZACAO DE SISTEMAS	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
MOODLE	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTAR USUARIO NA UTILIZACAO DE SISTEMAS	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
ANTIVIRUS	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTAR USUARIO SOBRE ANTIVIRUS	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
ACESSO	DEMANDA DE USUARIO	ORIENTAR USUARIOS QUANTO AO COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	NIVEL 1:SERVICE DESK	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA DE USUARIO	OUTRO - ESPECIFIQUE NA DESCRICAO DETALHADAMENTE	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
USUARIO	DEMANDA PERIODICA	PERMISSIONAMENTO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	PROPOR METODOS E MELHORES PRATICAS DE DOCUMENTACAO	NIVEL 3:SUPERVISAO N3	BAIXA
SGE BASE LOCAL	DEMANDA DE USUARIO	REALIZACAO DE BACKUP	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
SGE CORPORATIVO	DEMANDA DE USUARIO	REALIZACAO DE BACKUP	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	REALIZACAO DE LAUDO TECNICO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
G SUITE	DEMANDA DE USUARIO	REALIZACAO DE RESET DE SENHA	NIVEL 1:SERVICE DESK	MEDIA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA DE USUARIO	REALIZACAO DE VISITA TECNICA	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
REDES	DEMANDA DE USUARIO	REALIZAR CONFIGURACAO DE REDE	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
BACKUP	DEMANDA DE USUARIO	RECUPERACAO DE ARQUIVOS DE PASTA LOCAL	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
USUARIO	DEMANDA PERIODICA	REINICIAR SENHA	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
ACCESS POINT	DEMANDA EVOLUTIVA	REMANEJAR	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	REMANEJAR SERVIDOR	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SIGGO	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SIGRH	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SISGEPAT	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SGE ONLINE	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	ALTA
SGE BASE LOCAL	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SGE CORPORATIVO	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE ADOBE FLASH PLAYER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE ADOBE READER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE ANTIVIRUS	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE FOXIT READER	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA

SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE FREEMIND	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE GIMP	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE JAVA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE KERNEL	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE MODULO DE SEGURANCA	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SCANNER	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE SCANNER	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
DOMINIO	DEMANDA EVOLUTIVA	REMOCAO DE SERVIDOR	NIVEL 3:SUPORTE REDES	ALTA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE SOFTWARES	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE THUNDERBIRD	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE VINAGRE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE VNC	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE WINE	NIVEL 1:SUPORTE REMOTO	MEDIA
REDES	DEMANDA PERIODICA	RESET DE SENHA	NIVEL 3:SUPORTE REDES	MEDIA
IMPRESSORA	DEMANDA PERIODICA	RESET DE SENHA IMPRESSORA	NIVEL 3:SUPORTE REDES	BAIXA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	RESTAURACAO DE CAIXA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA PERIODICA	RESTAURAR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
BACKUP	DEMANDA PERIODICA	RESTORE DE BACKUP EM FITA	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA EVOLUTIVA	REVISAR ALTERAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
BACKUP	DEMANDA PERIODICA	ROTINAS DE SEGURANCA DE DADOS	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SOPHIE	DEMANDA DE USUARIO	SOPHIE - ORIENTACAO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SOPHIE	DEMANDA DE USUARIO	SOPHIE - SERVICO NAO CATALOGADO	NIVEL 1:SERVICE DESK	REGISTRO
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUBIR NOVO SERVIDOR	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
ACCESS POINT	DEMANDA EVOLUTIVA	SUBSTITUIR	NIVEL 3:SEGURANCA REDES	MEDIA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	SUBSTITUIR CABO DE REDE - PATCH CORD	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
EQUIPAMENTO	DEMANDA DE USUARIO	SUBSTITUIR CABO DE VIDEO	NIVEL 2:SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA PREVENTIVA	SUPERVISIONAR GERAR RELATORIO	NIVEL 1:SUPERVISAO N1	BAIXA
MELHORIA DE SERVICO	DEMANDA PERIODICA	SUPERVISIONAR GERAR RELATORIO	NIVEL 2:SUPERVISAO N2	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA DE USUARIO	SUPORTE A USUARIOS DESENVOLVEDORES DAEMON	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA

SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO SERVIDOR DE APLICACAO APACHE AJUSTES DE PERFORMANCE	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO SERVIDOR DE APLICACAO APACHE ATUALIZAR	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO SERVIDOR DE APLICACAO APACHE DEPLOY	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO SERVIDOR DE APLICACAO APACHE INSTALACAO	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
EMAIL	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO USUARIO WEBMAIL	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE AJUSTES DE PERFORMANCE	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE AUMENTAR MEMORIA	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE AUMENTAR PROCESSAMENTO	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE CLONAR VM	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE CONFIGURAR	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE CONFIGURAR DUPLICACAO	NIVEL 3:DATACENTER	MEDIA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE CONFIGURAR VCENTER	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE INSTALACAO DE VMWARE TOOLS	NIVEL 3:DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE REDUZIR MEMORIA	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE REDUZIR PROCESSAMENTO	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE AO VMWARE SISTEMA REINICIANDO	NIVEL 3::DATACENTER	URGENTE
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE SERVIDOR DE APLICACAO APACHE RECOMPILAR	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	SUPORTE STORAGE REDE SAN E NAS	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
IMPRESSORA	DEMANDA DE USUARIO	TROCA DE KIT TONNER DE IMPRESSORA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	VALIDACAO	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
MONITORAMENTO	DEMANDA PREVENTIVA	VALIDACAO	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
ITENS DE CONFIGURACAO	DEMANDA EVOLUTIVA	VALIDACAO DOS DADOS DO ZOHO	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
RELATORIO	DEMANDA PERIODICA	VALIDAR	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	MEDIA
SERVIDOR DE IMPRESSAO	DEMANDA PERIODICA	VALIDAR	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL MACHINE	DEMANDA PERIODICA	VALIDAR	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	BAIXA
VIRTUAL NETWORK	DEMANDA PERIODICA	VALIDAR	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	BAIXA
FIREWALL	DEMANDA PREVENTIVA	VALIDAR ATUALICOES DE SOFTWARE	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	VALIDAR E PROCEDER COM ATUALIZACAO DE SOFTWARE NAO CATALOGADO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA

SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	VALIDAR E PROCEDER COM CONFIGURACAO DE SOFTWARE NAO CATALOGADO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	VALIDAR E PROCEDER COM INSTALACAO DE SOFTWARE NAO CATALOGADO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	VALIDAR E PROCEDER COM REMOCAO DE SOFTWARE NAO CATALOGADO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
INTERNET	DEMANDA DE USUARIO	VERIFICACAO DE CONEXAO COM A INTERNET	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
DNS	DEMANDA PERIODICA	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO DNS BIND	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO FTP	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO SERVIDOR DE EMAILS	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
SERVIDOR	DEMANDA PERIODICA	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO WEBMAIL	NIVEL 3::DATACENTER	BAIXA
PROXY	DEMANDA PERIODICA	VERIFICACAO STATUS DO SERVICO PROXY	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	BAIXA
REDES	DEMANDA PERIODICA	VERIFICAR ATUALICOES DE FIRMWARE	NIVEL 3::SUPORTE REDES	MEDIA
ROTINA LINUX	DEMANDA EVOLUTIVA	VERIFICAR ATUALICOES DE SOFTWARE	NIVEL 3::SUPORTE REDES	MEDIA
ROTINA WINDOWS	DEMANDA EVOLUTIVA	VERIFICAR ATUALICOES DE SOFTWARE	NIVEL 3::SUPORTE REDES	MEDIA
REDES	DEMANDA DE USUARIO	VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
REDES	DEMANDA DE USUARIO	VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE SEM FIO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
REDES	DEMANDA PERIODICA	VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE COMUNICACAO GDFNET	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
DHCP-WINS	DEMANDA EVOLUTIVA	VERIFICAR E ANALISAR CARGA E CAPACIDADE DHCP	NIVEL 3::SUPORTE REDES	BAIXA
EQUIPAMENTO	DEMANDA CORRETIVA	VERIFICAR IN LOCO PROBLEMAS DE LENTIDAO DO TRAFEGO DE REDE LAN	NIVEL 3::SUPORTE REDES	ALTA
EQUIPAMENTO	DEMANDA PERIODICA	VERIFICAR PORTA SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
FIREWALL	DEMANDA PERIODICA	VERIFICAR STATUS DO SERVICO FIREWALL	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
VIRTUAL PRIVATE NETWORK	DEMANDA PERIODICA	VERIFICAR STATUS DO SERVICO VPN	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	CONFIGURACAO DE WPS OFFICE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	INSTALACAO DE WPS OFFICE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	REMOCAO DE WPS OFFICE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA
G SUITE	DEMANDA DE USUARIO	ALTERACAO DA CONTA DE EMAIL	NIVEL 1::SERVICE DESK	MEDIA
G SUITE	DEMANDA DE USUARIO	ALTERACAO DO NOME	NIVEL 1::SERVICE DESK	MEDIA
SEI	DEMANDA DE USUARIO	ALTERACAO DE LOTACAO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	CADASTRAMENTO DE CLASSIFICACAO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO

SEI	DEMANDA DE USUARIO	SOLICITACAO DE ACESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO INICIAR PROCESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO CONCLUIR UM PROCESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO REABRIR UM PROCESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO EXCLUIR UM PROCESSO CRIADO INDEVIDAMENTE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO GERAR UM PDF DO PROCESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO ENVIAR UM PROCESSO PARA OUTRA UNIDADE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO REALIZAR O RETORNO PROGRAMADO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO VERIFICAR A RELACAO DE RETORNOS PROGRAMADOS DA UNIDADE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO RELACIONAR PROCESSOS	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO REMOVER RELACIONAMENTO DE PROCESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO INCLUIR DOCUMENTO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO EDITAR DOCUMENTO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO INCLUIR DOCUMENTO EXTERNO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO EXCLUIR DOCUMENTO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO CANCELAR DOCUMENTO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO INCLUIR IMAGEM	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO INSERIR ANOTACAO EM UM PROCESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO INSERIR MARCADOR EM UM PROCESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO ATRIBUIR PROCESSO A UM USUARIO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO VERIFICAR HISTORICO DO PROCESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO INCLUIR O PROCESSO EM UM BLOCO INTERNO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	COMO CONSULTAR OU RETIRAR PROCESSO EM UM BLOCO INTERNO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SEI	DEMANDA DE USUARIO	ALTERACAO DE LOTACAO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	PROFILES-SOFTWARE-BROWSER-CHROME-INSTALL	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	PROFILES-SOFTWARE-BROWSER-CHROME-UNINSTALL	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	PROFILES-SOFTWARE-BROWSER-FIREFOX-INSTALL	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	PROFILES-SOFTWARE-BROWSER-FIREFOX-UNINSTALL	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA

SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	PROFILES-SOFTWARE-LIBREOFFICE-INSTALL	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA
SISTEMAS APLICATIVOS	DEMANDA DE USUARIO	PROFILES-SOFTWARE-LIBREOFFICE-UNINSTALL	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA
REDES	DEMANDA EVOLUTIVA	CONFIGURAR PFSENSE	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
ANALISE DE VIABILIDADE	DEMANDA EVOLUTIVA	PROJETO - NOVA IMPLEMENTACAO	NIVEL 3::SUPERVISAO N3	BAIXA
ANALISE DE VIABILIDADE	DEMANDA PERIODICA	PROJETO	NIVEL 3::SUPERVISAO N3	BAIXA
IMPRESSORA	DEMANDA DE USUARIO	MAPEAR IMPRESSORA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA
SEI	DEMANDA DE USUARIO	ATENDIMENTO DE REQUISICAO	SUMTEC::DIOPE	BAIXA
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	ACESSAR INFORMACOES UND ESCOLAR	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	ADICIONAR CONTEUDOS AO DIARIO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	ADICIONAR DOCENTE AO DIARIO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	CADASTRAR ESTUDANTE POR IMPORTACAO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	CADASTRAR NOVO ESTUDANTE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EDITAR CADASTRO DO ESTUDANTE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EDITAR CONTEUDOS REGISTRADOS	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EDITAR HORARIOS NO DIARIO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EMITIR RELATORIOS TURMA	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EMITIR RELATORIOS DE DIARIO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EMITIR RELATORIOS DE ESTUDANTE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EMITIR RELATORIOS GERAIS	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	ENTURMAR PELA MATRIZ	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	GERAR NUMERO DE MATRICULA	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	MATRICULAR ESTUDANTE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	BUSCAR ESTUDANTE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	ACESSO AO SISTEMA	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EDITAR AVALIACAO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	LANCAR NOTAS	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	VISUALIZAR CADASTRO DE TURMA	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	VISUALIZAR DIARIO DE CLASSE	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO

SAGE	DEMANDA DE USUARIO	VISUALIZAR MATRIZ CURRICULAR	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	VISUALIZAR PERIODO LETIVO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	VISUALIZAR REGRAS ESCOLARES	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	ACESSAR INFORMACOES CURSOS	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	ENTURMAR PELA TURMA	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	EXCLUIR ENTURMADO-ENTURMACAO	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	GERAR SENHA ESPACO RESPONSAVEL	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	REGISTRAR PRESENCAS	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO
SAGE	DEMANDA DE USUARIO	PREENCHER INFORMACOES COMPLEMENTARES	NIVEL 1::SERVICE DESK	REGISTRO

(INCIDENTE)

CATEGORIA 2	CATEGORIA 3	CATEGORIA 4	SERVICO	GRUPO SOLUCIONADOR	CRITICIDADE
DATACENTER	DNS	RESOLUCAO DE INCIDENTE	VERIFICAR INCIDENTE DNS	NIVEL 3::SUPORTE REDES	URGENTE
SEGURANCA DA INFORMACAO	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ADMINISTRACAO DE USUARIOS PARA SERVIDOR DE DISTRIBUICAO ANTIVIRUS	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	URGENTE
DATACENTER	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SERVIDOR DE APLICACAO INDISPONIVEL	NIVEL 3::DATACENTER	URGENTE
DATACENTER	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	IIS INDISPONIVEL	NIVEL 3::DATACENTER	URGENTE
DATACENTER	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	DEGRADACAO DE SERVICO NO VMWRE	NIVEL 3::DATACENTER	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	EQUIPAMETO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ABERTURA DE CHAMADO PARA EQUIPAMENTO EM GARANTIA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	EQUIPAMETO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ABERTURA DE CHAMADO PARA EQUIPAMENTO EM GARANTIA - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	BAIXA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	EQUIPAMENTO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	COMPUTADOR NAO LIGA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	EQUIPAMENTO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	COMPUTADOR NAO LIGA - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	CONFIGURACAO E ANALISE DE FALHAS DE IMPRESSORA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	CONFIGURACAO E ANALISE DE FALHAS DE IMPRESSORA - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	BAIXA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	EQUIPAMENTO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	EQUIPAMENTO TRAVADO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	EQUIPAMENTO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	EQUIPAMENTO TRAVADO - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	LIMPAR FILA DE IMPRESSAO DE IMPRESSORA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	BAIXA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	FALHA NA IMPRESSAO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	FALHA NA IMPRESSAO - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE

REDE	INTERNET	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SEM ACESSO A INTERNET	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	URGENTE
SUPORTE E ATENDIMENTO	SUPORTE A EQUIPE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ACOMPANHAR OUVIR INTERVIR RESOLUCAO DE INCIDENTE	NIVEL 1::SUPERVISAO N1	MEDIA
SUPORTE E ATENDIMENTO	SUPORTE A EQUIPE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ACOMPANHAR OUVIR INTERVIR RESOLUCAO DE INCIDENTE	NIVEL 2::SUPERVISAO N2	MEDIA
SUPORTE E ATENDIMENTO	SUPORTE A EQUIPE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ACOMPANHAR RESOLUCAO DE INCIDENTE	NIVEL 3::SUPERVISAO N3	ALTA
REDE	INTERNET	RESOLUCAO DE INCIDENTE	LENTIDAO INTERNET	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
DATACENTER	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ERRO/FALHA NO SERVIDOR DE EMAIL	NIVEL 3::DATACENTER	ALTA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	IMPRESSORA NAO LIGA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	IMPRESSORA NAO LIGA - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	EQUIPAMENTO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	MONITOR NAO LIGA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	EQUIPAMENTO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	MONITOR NAO LIGA - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	SMART	RESOLUCAO DE INCIDENTE	MONITORAMENTO ATIVOS DE CPU	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE
SMART	MONITORAMENTO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	MONITORAMENTO ATIVOS DE DISCO	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE
SMART	MONITORAMENTO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	MONITORAMENTO ATIVOS DE MEMORIA	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	PERIFERICOS	RESOLUCAO DE INCIDENTE	MOUSE NAO FUNCIONA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	PERIFERICOS	RESOLUCAO DE INCIDENTE	MOUSE NAO FUNCIONA - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	RETIRAR PAPEL ATOLADO DE IMPRESSORA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
SUPORTE E ATENDIMENTO	IEDUCAR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	SIGGO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	SICOP	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	SGE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	SISGEPAT	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	SIGRH	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	PROTOCOLO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	MOODLE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	DICEL	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	GESPRO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	CLIENTE::EQUIPE SUSTENTACAO	REGISTRO
SUPORTE E ATENDIMENTO	SIGRH	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	URGENTE
SUPORTE E ATENDIMENTO	PROTOCOLO	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	URGENTE

SUPORTE E ATENDIMENTO	SEI	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SOLUCIONAR INCIDENTE DE SISTEMAS DO SEDF	NIVEL 1::SERVICE DESK	URGENTE
SUPORTE E ATENDIMENTO	SEI	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ERRO DE ACESSO	NIVEL 1::SERVICE DESK	URGENTE
SUPORTE E ATENDIMENTO	SEI	RESOLUCAO DE INCIDENTE	USUARIO NAO POSSUI PERMISSOES NESTE SISTEMA	CLIENTE::DIOPE	REGISTRO
DATACENTER	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ERRO/FALHA NO DOMAIN CONTROLER	NIVEL 3::DATACENTER	URGENTE
DATACENTER	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	FALHA DE SINCRONIZACAO DO DOMAIN CONTROLER	NIVEL 3::DATACENTER	ALTA
DATACENTER	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	FALHA/ERRO NO DHCP	NIVEL 3::DATACENTER	ALTA
DATACENTER	SERVIDOR	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ERRO/FALHA NO DNS	NIVEL 3::DATACENTER	URGENTE
REDE	INTERNET	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ERRO/FALHA NO PFSENSE	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	URGENTE
REDE	REDE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	FALHA/ERRO SWITCH	NIVEL 3::SUPORTE REDES	ALTA
REDE	INTERNET	RESOLUCAO DE INCIDENTE	PFSENSE - FALHA DE ROTEAMENTO	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	URGENTE
REDE	INTERNET	RESOLUCAO DE INCIDENTE	VERIFICAR FALHA OU ERRO DE INTERNET	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	MEDIA
REDE	INTERNET	RESOLUCAO DE INCIDENTE	VERIFICAR FALHA OU ERRO DE INTERNET CRITICO	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
REDE	INTERNET	RESOLUCAO DE INCIDENTE	PFSENSE BLOQEUIO INDEVIDO	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
REDE	INTERNET	RESOLUCAO DE INCIDENTE	PFSENSE - VPN INDISPONIVEL	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
REDE	ACCESS POINT - STAND ALONE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	FALHA NA AUTENTICACAO	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	MEDIA
REDE	ACCESS POINT - STAND ALONE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	INDISPONIVEL	NIVEL 3::SEGURANCA REDES	ALTA
REDE	REDE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ROTEADOR - FALHA DE AUTENTICACAO	NIVEL 3::SUPORTE REDES	ALTA
REDE	REDE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ROTEADOR - ROTA INVALIDA	NIVEL 3::SUPORTE REDES	ALTA
REDE	REDE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ROTEADOR INDISPONIVEL	NIVEL 3::SUPORTE REDES	URGENTE
REDE	REDE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	SWITCH - LENTIDAO	NIVEL 3::SUPORTE REDES	MEDIA
REDE	REDE	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ROTEADOR LENTIDAO	NIVEL 3::SUPORTE REDES	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	IMPRESSORA	RESOLUCAO DE INCIDENTE	RETIRAR PAPEL ATOLADO DE IMPRESSORA - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	PERIFERICOS	RESOLUCAO DE INCIDENTE	TECLADO NAO FUNCIONA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA
DISPOSITIVOS E PERIFERICOS	PERIFERICOS	RESOLUCAO DE INCIDENTE	TECLADO NAO FUNCIONA - SEDE	NIVEL 2::SUPORTE SEDE	URGENTE
APLICACAO	DHCP-WINS	RESOLUCAO DE INCIDENTE	ANALISAR E CORRIGIR INCIDENTES DE DESEMPENHO DHCP	NIVEL 3::SUPORTE REDES	MEDIA

ANEXO X- LISTA DE UNIDADES ESCOLARES

INEP	Nome da Escola	Endereço	TIPO2	CEP	TELEFONE	COORDENAÇÃO REGIONAL DE ENSINO -	REGIAO ADMINISTRATIVA	Geolocalização A
53004973	CAIC PROF BENEDITO CARLOS DE OLIVEIRA	AE 05 - Setor Tradicional	Urbano	72.720.-650	3901-3680	Brazlândia	Brazlândia	-15.677016
53005023	CED 02 DE BRAZLANDIA	PRACA DO LACO - AE - Setor Norte	Urbano	72.705.-180	3901-6633	Brazlândia	Brazlândia	-15,680805925198
53005171	CED 04 DE BRAZLANDIA	BR-180 - KM 3 - NR CURRALINHO	Rural	72.701.-995	3500-2043	Brazlândia	Brazlândia	-15.534018
53004981	CED INCRA 08 antigo CEF INCRA 08	DCAG - BR-070 - RA IV - QD 04 - LT S/N	Rural	72.701.-970	3901-6636	Brazlândia	Brazlândia	-15,743493129752
53005210	CED IRMA MARIA REGINA VELANES REGIS antigo CEF	DF-001 - EPCT - DF-430 - BSB/BRAZ	Rural	72.701.-970	3501-0113	Brazlândia	Brazlândia	-15,675179282667
53005040	CEE 01 DE BRAZLANDIA	EQ 2/4 - LT "A" - SETOR NORTE	Urbano	72.710.-026	3901-3665	Brazlândia	Brazlândia	-15,681436557416
53004990	CEF 01 DE BRAZLANDIA	PIQ - QD 06 - LT 02 Setor Vereda	Urbano	72.725.-060	3901-3689	Brazlândia	Brazlândia	-15,667039810438
53005090	CEF 02 DE BRAZLANDIA	AE 05 - QD 12 Setor Norte	Urbano	72.710.-120	3901-3669	Brazlândia	Brazlândia	-15,669503269769
53014553	CEF 03 DE BRAZLANDIA	QD 46 - AE 01 - Vila SAo JosE	Urbano	72.746.-000	3901-7638	Brazlândia	Brazlândia	-15,658594990984
53005007	CEF VENDINHA	EST BSB PADRE BERNARDO - DF-180 - KM 07	Rural	72.700.-000	3328-5224	Brazlândia	Brazlândia	-15,620810351266
53005252	CEI 01 DE BRAZLANDIA	PIQ 05 - LT 01 Setor Vereda	Urbano	72.725.-050	3901-3675	Brazlândia	Brazlândia	-15,611342274423
53015517	CEI 02 DE BRAZLANDIA	ENTRE QUADRAS 45/55 AE 02	Urbano	72.745.-000	3901-7771	Brazlândia	Brazlândia	-15,659068263671
53017846	CEI 03 DE BRAZLANDIA	DCAG ROD DF 180 KM 6 INCRA 6	Rural	72772010	999514758	Brazlândia	Brazlândia	-15.728.904
53005015	CEM 01 DE BRAZLANDIA	AE 02 - Setor Sul	Urbano	72.715.-620	3901-3679	Brazlândia	Brazlândia	-15,826081994172
53012720	CEM 02 DE BRAZLANDIA antigo CED 03	QD 36 - AE 03 - VL SAO JOSE	Urbano	72.725.-360	3901-3692	Brazlândia	Brazlândia	-15,666132039425
53005074	EC 01 DE BRAZLANDIA	AE 03 - Setor Tradicional	Urbano	72.720.-630	3901-3670	Brazlândia	Brazlândia	-15,681768393917
53014545	EC 01 INCRA 08	QD 18 - LT 01 Incra 08	Rural	72.760.-000	3901-8325	Brazlândia	Brazlândia	-15,740565528472
53005082	EC 03 DE BRAZLANDIA	EQ 06/08 - LT "A" Setor Norte	Urbano	72.710.-067	3901-3666	Brazlândia	Brazlândia	-15,676913007794
53005104	EC 05 DE BRAZLANDIA	AE 01 - Setor Sul	Urbano	72.715.-610	3901-3663	Brazlândia	Brazlândia	-15,687724027265
53005112	EC 06 DE BRAZLANDIA	QD 38 - AE 01 Vila SAo JosE	Urbano	72.725.-380	3901-3673	Brazlândia	Brazlândia	-15,664987455563
53005120	EC 07 DE BRAZLANDIA	QD 38 - AE 02 - VILA SAO JOSE	Urbano	72.738.-000	3901-3678	Brazlândia	Brazlândia	-15,664746804791
53005139	EC 08 DE BRAZLANDIA	PIQ 04 - LT 01 - SETOR VEREDAS	Urbano	72.725.-400	3901-3676	Brazlândia	Brazlândia	-15,670502
53068025	EC 09 DE BRAZLANDIA	ENTRE QUADRAS 45/55 EXPANSAO VILA SAO JOSE	Urbano	72.755.-000	3901-3641	Brazlândia	Brazlândia	-15,679198129632
53005147	EC ALMECEGAS	BR-080 - DF-205 - FAZ ALMECEGAS	Rural	72.701.-970	3500-2211	Brazlândia	Brazlândia	-15,53871301293

53005155	EC BUCANHAO	DF-240 - KM 3 (SENTIDO DF-180/DF-001)	Rural	72.701.-970	3506-2081	Brazlândia	Brazlândia	-15,63700575
53005163	EC CHAPADINHA	DF-240 - DF-008 - DF-445 - KM 4 - A ESQUERDA	Rural	72.701.-970	3901-8228	Brazlândia	Brazlândia	-15,675043521558
53005180	EC INCRA 06	DCAG - ROD DF-180 - KM 6 - INCRA 06	Rural	72.701.-070	3901-8349	Brazlândia	Brazlândia	-15,728218527462
53005198	EC INCRA 07	RESERVA "G" - GLEBA 03 - INCRA 07	Rural	72.701.-990	3901-6631	Brazlândia	Brazlândia	-15,750733326217
53005201	EC POLO AGRICOLA DA TORRE	DF-001 - EPCT 430/415 - KM 06 - RADIOBRAS	Rural	72.700.-000	9915-7941	Brazlândia	Brazlândia	-15,626857
53016220	ESCOLA PARQUE DA NATUREZA DE BRAZLÂNDIA	ChAcara 07 Setor Tradicional Sul - Brazlândia	Urbano	72.720.-070	98169-0061	Brazlândia	Brazlândia	-15.689560
53012976	CILB	AE 07 – Setor Tradicional – Brazlândia/DF	Urbano	72720-650	3901-3671	Brazlândia	Brazlândia	-15686158292413900
53018689	ETBRAZ	Quadra 34, Área Especial 04, Vila São José	Urbano	72734-000		Brazlândia	Brazlândia	
53007255	CAIC BERNARDO SAYAO	QNN 28 - AE "H", "I", "J" e "K"	Urbano	72.220.-280	3901-6896	Ceilândia	Ceilândia	-15.831938
53007263	CAIC PROF ANISIO TEIXEIRA	QNO 10 - AE "A"	Urbano	72.215.-130	3901-6855	Ceilândia	Ceilândia	-15,797698111132
53007530	CED 06 DE CEILANDIA	QNP 16	Urbano	72.230.-160	3901-6908	Ceilândia	Ceilândia	-15,844472683488
53007549	CED 07 DE CEILANDIA	QNN 13 - AE	Urbano	72.225.-130	3901-8205	Ceilândia	Ceilândia	-15,812517260618
53007921	CED 11 DE CEILANDIA	EQNP 01/05 - AE	Urbano	72.240.-050	3901-6868	Ceilândia	Ceilândia	-15,823022862845
53007360	CED 14 DE CEILANDIA	EQNO 11/13 - AE	Urbano	72.255.-115	3901-6856	Ceilândia	Ceilândia	-15,793135993102
53007387	CED 15 DE CEILANDIA	EQNO 17	Urbano	72.260.-180	3901-6860	Ceilândia	Ceilândia	-15,801173116589
53012100	CED 16 antigo CEF 24 DE CEILANDIA	QNQ 03 - AE "B"	Urbano	72.270.-030	3901-6914	Ceilândia	Ceilândia	-15,803953637905
53008146	CED INCRA 09	NRAG - BR 070 - KM 16 - GLEBA 03	Rural	72.701.-991	3901-8229	Ceilândia	Ceilândia	-15,784151978385
53003802	CEE 01 DE CEILANDIA	EQNP 10/14 - AE	Urbano	72.230.-105	3901-6871	Ceilândia	Ceilândia	-15,839835458002
53012771	CEE 02 DE CEILANDIA	QNO 12 - AE "G"	Urbano	72.255.-200	3901-8344	Ceilândia	Ceilândia	-15,790312588278
53007280	CEF 02 DE CEILANDIA	EQNM 01/03 - AE	Urbano	72.215.-015	3901-3717	Ceilândia	Ceilândia	-15,820466061101
53007298	CEF 04 DE CEILANDIA	QNM 21	Urbano	72.215.-210	3901-3728	Ceilândia	Ceilândia	-15,828613523883
53007301	CEF 07 DE CEILANDIA	EQNM 05/07 - AE	Urbano	72.215.-055	3901-7994	Ceilândia	Ceilândia	-15,83082629458
53007310	CEF 10 DE CEILANDIA	EQNN 23/25 - AE	Urbano	72.225.-235	3901-6817	Ceilândia	Ceilândia	-15,805081314864
53007328	CEF 11 DE CEILANDIA	EQNN 24/26	Urbano	72.220.-245	3901-6818	Ceilândia	Ceilândia	-15,840144117496
53007336	CEF 12 DE CEILANDIA	EQNO 02/04	Urbano	72.250.-025	3901-6468	Ceilândia	Ceilândia	-15,795946818126

53007344	CEF 13 DE CEILANDIA	EQNP 30/34 - AE	Urbano	72.235.-305	3901-2634	Ceilândia	Ceilândia	-15,849365390933
53007352	CEF 14 DE CEILANDIA	EQNP 28/32	Urbano	72.235.-285	3901-6883	Ceilândia	Ceilândia	-15,846947453842
53007379	CEF 16 DE CEILANDIA	QNM 22	Urbano	72.210.-220	3901-3718	Ceilândia	Ceilândia	-15,803397909743
53007395	CEF 18 DE CEILANDIA	QNP 10 - AE	Urbano	72.230.-100	3901-6904	Ceilândia	Ceilândia	-15,837340296321
53007409	CEF 19 DE CEILANDIA	EQNN 18/20	Urbano	72.220.-185	3901-8320	Ceilândia	Ceilândia	-15,776953044324
53007417	CEF 20 DE CEILANDIA	EQNM 08/10	Urbano	72.210.-085	3901-3724	Ceilândia	Ceilândia	-15,801537234696
53007522	CEF 25 DE CEILANDIA	QNP 09	Urbano	72.240.-090	3901-6912	Ceilândia	Ceilândia	-15,815058284463
53007883	CEF 26 DE CEILANDIA	EQNO 05/07	Urbano	72.250.-050	3901-6903	Ceilândia	Ceilândia	-15,786517310733
53007883	CEF 26 DE CEILANDIA	EQNO 05/07	Urbano	72.250.-050	3901-6903	Ceilândia	Ceilândia	-15,786517310733
53068114	CEF 27 DE CEILANDIA	QNR 01 AREA ESPECIAL Nº 03 DE CEILÂNDIA	Urbano	72.275.-150	3901-5811	Ceilândia	Ceilândia	-15,806830355789
53068122	CEF 28 DE CEILANDIA	QNP 21 SET.HAB. SOL NASCENTE (PQ DA VAQUEJADA)	Urbano	72.242.-000	3901-2190	Ceilândia	Ceilândia	-15,811305
53011589	CEF 30 DE CEILANDIA	COND PRIVE LUCENA RORIZ - MÓDULO 07 AE	Urbano	72.268.-000	3901-6810	Ceilândia	Ceilândia	-15,78567093338
53008049	CEF 31 DE CEILANDIA	EQNO 17/18	Urbano	72.260.-000	3901-6859	Ceilândia	Ceilândia	-15,798523324551
53068149	CEF 32 DE CEILANDIA	EQ 501 SET. HAB. POR DO SOL - CEILANDIA	Urbano	72.238.-000	3901-3364	Ceilândia	Ceilândia	-15,854983231851
53007972	CEF 33 DE CEILANDIA	EQNP 08/12 - AE	Urbano	72.230.-085	3901-6887	Ceilândia	Ceilândia	-15,839824270699
53008081	CEF 34 DE CEILANDIA	QNO 19 - CONJ "B"	Urbano	72.260.-190	3901-6901	Ceilândia	Ceilândia	-15,794129426736
53007689	CEF 35 DE CEILANDIA	EQNN 01/03	Urbano	72.225.-015	3901-3748	Ceilândia	Ceilândia	-15,81785538916
53008111	CEF BOA ESPERANCA	BR-070 - DF-190 - DFC1 - FAZ CACHOEIRA	Rural	72.000.-000	3506-2079	Ceilândia	Ceilândia	-15,828124587439
53007450	CEF PROFA. MA. DO ROSARIO GONDIM DA SILVA	EQNM 21/23	Urbano	72.225.-215	3901-6813	Ceilândia	Ceilândia	-15,81000456971
53016416	CEI 01 DE CEILANDIA	QNP 14 AE - P SUL	Urbano	72.231.-400	3901-6907	Ceilândia	Ceilândia	-15.841808
53007492	CEM 02 DE CEILANDIA	EQNM 14	Urbano	72.210.-140	3901-3734	Ceilândia	Ceilândia	-15,809373725198
53007506	CEM 03 DE CEILANDIA	QNM 13 - AE	Urbano	72.215.-130	3901-3751	Ceilândia	Ceilândia	-15,826608446193
53007514	CEM 04 DE CEILANDIA	QNN 14	Urbano	72.220.-140	3901-6891	Ceilândia	Ceilândia	-15,831156028698
53007557	CEM 09 DE CEILANDIA	EQNO 03/05	Urbano	72.250.-035	3901-6865	Ceilândia	Ceilândia	-15,791853519851
53007565	CEM 10 DE CEILANDIA	QNP 30 - AE 02	Urbano	72.235.-300	3901-6910	Ceilândia	Ceilândia	-15,846885630761

53007425	CEM 12 DE CEILANDIA	QNP 13 - AE	Urbano	72.250.-025	3901-6906	Ceilândia	Ceilândia	-15,809844687532
53016513	CEPI ESTRELA DO CERRADO	QNP 28 AE	Urbano	72.235.-580	982.560.-040	Ceilândia	Ceilândia	-15.844.803
53007646	EC 01 DE CEILANDIA	EQNM 23/25	Urbano	72.215.-235	3901-3735	Ceilândia	Ceilândia	-15,833457073223
53007654	EC 02 DE CEILANDIA	EQNM 19/21	Urbano	72.215.-195	3901-3736	Ceilândia	Ceilândia	-15,82317117
53007662	EC 03 DE CEILANDIA	QNM 18/20 - AE	Urbano	72.210.-185	3901-3720	Ceilândia	Ceilândia	-15,81195821
53007670	EC 06 DE CEILANDIA	EQNM 04/06	Urbano	72.210.-045	3901-3722	Ceilândia	Ceilândia	-15,810944726776
53007697	EC 08 DE CEILANDIA	EQNN 05/07 - AE	Urbano	7.225.-055	3901-3733	Ceilândia	Ceilândia	-15,807999031838
53007700	EC 10 DE CEILANDIA	EQNM 02/04	Urbano	72.210.-025	3901-3721	Ceilândia	Ceilândia	-15,815640980138
53007719	EC 11 DE CEILANDIA	EQNM 06/08	Urbano	72.210.-065	3901-3739	Ceilândia	Ceilândia	-15,784941578731
53007727	EC 12 DE CEILANDIA	EQNM 20/22	Urbano	72.210.-205	3901-3727	Ceilândia	Ceilândia	-15,807172
53007735	EC 13 DE CEILANDIA	EQNM 24/26	Urbano	72.210.-245	3901-3726	Ceilândia	Ceilândia	-15,798439436185
53007743	EC 15 DE CEILANDIA	EQNN 08/10	Urbano	72.220.-085	3901-6851	Ceilândia	Ceilândia	-15,837583070728
53007751	EC 16 DE CEILANDIA	EQNO 04/06	Urbano	72.250.-045	3901-6866	Ceilândia	Ceilândia	-15.791.026
53007760	EC 17 DE CEILANDIA	EQNO 01/03	Urbano	72.250.-015	3901-6853	Ceilândia	Ceilândia	-15,796992088609
53007778	EC 18 DE CEILANDIA	EQNM 03/05	Urbano	72.215.-035	3901-3732	Ceilândia	Ceilândia	-15,826040744285
53007786	EC 19 DE CEILANDIA	EQNM 07/09	Urbano	72.225.-075	3901-3740	Ceilândia	Ceilândia	-15,835474969476
53007794	EC 20 DE CEILANDIA	EQNN 02/04	Urbano	72.220.-025	3901-3738	Ceilândia	Ceilândia	-15,823129955452
53007808	EC 21 DE CEILANDIA	EQNN 04/06	Urbano	72.220.-045	3901-6919	Ceilândia	Ceilândia	-15,827662684171
53007816	EC 22 DE CEILANDIA	EQNN 06/08	Urbano	72.220.-045	3901-6819	Ceilândia	Ceilândia	-15,832703582498
53007824	EC 24 DA CEILANDIA	EQNN 20/22	Urbano	72.220.-205	3901-6812	Ceilândia	Ceilândia	-15,831377603286
53007832	EC 25 DE CEILANDIA	EQNN 22/24 - AE	Urbano	72.220.-225	3901-6814	Ceilândia	Ceilândia	-15,835677807453
53007840	EC 26 DE CEILANDIA	EQNN 03/05	Urbano	72.225.-035	3901-3731	Ceilândia	Ceilândia	-15,812853580477
53007859	EC 27 DE CEILANDIA	EQNN 07/09	Urbano	72.225.-075	3901-6850	Ceilândia	Ceilândia	-15,803015975403
53007867	EC 28 DE CEILANDIA	EQNN 17/19 - AE	Urbano	72.225.-175	3901-3745	Ceilândia	Ceilândia	-15,820455369322
53007875	EC 29 DE CEILANDIA	EQNN 19/21	Urbano	72.225.-195	3901-8256	Ceilândia	Ceilândia	-15,815450718507
53008332	EC 31 DE CEILANDIA	EQNO 09/11	Urbano	72.225.-050	3901-6867	Ceilândia	Ceilândia	-15,798481267116
53007891	EC 33 DE CEILANDIA	EQNO 13/15	Urbano	72.255.-135	3901-6858	Ceilândia	Ceilândia	-15,788339723925
53007905	EC 34 DE CEILANDIA	EQNP 13/17 - AE	Urbano	72.240.-135	3901-6874	Ceilândia	Ceilândia	-15,807950869357

53008340	EC 35 DE CEILANDIA	EQNP 09/13	Urbano	72.240.-095	3901-6888	Ceilândia	Ceilândia	-15,812421660253
53007913	EC 36 DE CEILANDIA	QNP 05	Urbano	72.240.-155	3901-6911	Ceilândia	Ceilândia	-15,817428942537
53007930	EC 38 DE CEILANDIA	EQNP 15/19	Urbano	72.240.-155	3901-6877	Ceilândia	Ceilândia	-15,808754937715
53007948	EC 39 DE CEILANDIA	EQNP 11/15	Urbano	72.240.-115	3901-6872	Ceilândia	Ceilândia	-15,813968904878
53007956	EC 40 DE CEILANDIA	EQNP 07/11	Urbano	72.240.-075	3901-6886	Ceilândia	Ceilândia	-15,819246154435
53007964	EC 43 DE CEILANDIA	EQNP 14/18	Urbano	72.230.-145	3901-7682	Ceilândia	Ceilândia	-15,844144425289
53007980	EC 45 DE CEILANDIA	EQNP 12/16 - AE	Urbano	72.230.-125	3901-6873	Ceilândia	Ceilândia	-15,842160805049
53007999	EC 46 DE CEILANDIA	EQNP 16/20	Urbano	72.231-560	3901-6878	Ceilândia	Ceilândia	-15,846609438122
53008006	EC 47 DE CEILANDIA	EQNP 22/26	Urbano	72.235.-225	3901-6879	Ceilândia	Ceilândia	-15,840273473872
53008014	EC 48 DE CEILANDIA	EQNP 26/30 - AE	Urbano	72.235.-265	3901-6881	Ceilândia	Ceilândia	-15,844876776145
53008022	EC 50 DE CEILANDIA	EQNP 24/28	Urbano	72.235.-245	3901-6880	Ceilândia	Ceilândia	-15,842689087513
53008030	EC 52 DE CEILANDIA	EQNP 32/36	Urbano	72.235.-345	3901-6884	Ceilândia	Ceilândia	-15,851637495787
53004353	EC 55 DE CEILANDIA	EQNO 18/20	Urbano	72.260.-180	3901-6803	Ceilândia	Ceilândia	-15,790516486639
53008057	EC 56 DE CEILANDIA	EQNO 18/19	Urbano	72.260.-180	3901-6862	Ceilândia	Ceilândia	-15,82852735347
53008073	EC 59 DE CEILANDIA	QNN 36 - AE 02	Urbano	72.220.-360	3901-6897	Ceilândia	Ceilândia	-15,596895582229
53008090	EC 61 DE CEILANDIA	QNQ 04 - LT "A"	Urbano	72.270.-040	3901-6915	Ceilândia	Ceilândia	-15,827082264318
53008103	EC 62 DE CEILANDIA	QNQ 01 - AE	Urbano	72.270.-010	3901-6913	Ceilândia	Ceilândia	-15,803986337322
53008170	EC 64 DE CEILANDIA	EQNM 17/19	Urbano	72.215.-175	3901-3764	Ceilândia	Ceilândia	-15,818297692978
53014855	EC 65 DE CEILANDIA	QNR 02 - AE 04	Urbano	72.835.-308	3901-7663	Ceilândia	Ceilândia	-15,806638648112
53068130	EC 66 DE CEILANDIA	AVENIDA CORREGO DAS CORUJAS - SET. HAB. SOL NASCENTE	Urbano	72.236.-800	3901-8237	Ceilândia	Ceilândia	-15,818279683543
53017404	EC 68 DE CEILANDIA	QNR 02 LT 02 - CEILÂNDIA	Urbano	72.275-250		Ceilândia	Ceilândia	-15.808.383
53008120	EC CORREGO DAS CORUJAS	BR-070 - NR RAUL MACHADO	Rural	72.000.-000	3500-2203	Ceilândia	Ceilândia	-15,836832540102
53008138	EC DO SETOR P NORTE	EQNP - R DA CASCALHEIRA	Urbano	72.000.-000	3901-6916	Ceilândia	Ceilândia	-15,895435006352
53008154	EC JIBOIA	BR-060 - BSB-280 - DF-001 - FAZ DOIS IRMAOS	Rural	72.000.-000	3500-2204	Ceilândia	Ceilândia	-15,869505267647
53008162	EC LAJES DA JIBOIA	BR-060 - DF-190 - KM 05 - NUCLEO RURAL LAJES JIBOIA	Rural	72.000.-000		Ceilândia	Ceilândia	"-15,91816"
53016041	ESCOLA PARQUE ANISIO TEIXEIRA	QNM 27 AREA ESPECIAL B -	Urbano	72215-272	3901-3021	Ceilândia	Ceilândia	-15.817838

		CEILANDIA						
53002458	CAIC CARLOS CASTELLO BRANCO	EQ 20/23 - AE SETOR OESTE	Urbano	72.420.-205	3901-8099	Gama	Gama	-16,012223904837
53002610	CED 06 DO Gama	EQ 02/07 - AE - SETOR LESTE	Urbano	72.450.-027	3901-8097	Gama	Gama	-16,007211045484
53002563	CED 07 DO Gama	EQ 15/17 - PRACA 01 - LT 03	Urbano	72.405.-165	3901-8080	Gama	Gama	-16,020358118901
53002482	CED 08 DO Gama	EQ 04 - AE "E" - SETOR SUL	Urbano	72.415.-230	3901-8105	Gama	Gama	-16,02303782623
53009380	CED CASA GRANDE	NR CASA GRANDE - CH 16 - MA 01	Rural	72.400.-000	3901-8328	Gama	Gama	-15,96401432153
53003047	CED ENGENHO DAS LAJES	BR-060 - KM 30 - ROD BSB/GOIANIA	Rural	72.401.-970	3559-1596	Gama	Gama	-16,042026836728
53002474	CED GESNER TEIXEIRA	R DAS DALIAS - LTS 02 A 06	Urbano	72.104.-970	3901-4564	Gama	Gama	-16,048785613523
53002466	CED PONTE ALTA DO BAIXO	DF-290 - KM 14 - PONTE ALTA DO BAIXO	Rural	72.400.-000	3506-2080	Gama	Gama	-16,025028005332
53003063	CED PONTE ALTA NORTE	DF-475 - NR PONTE ALTA NORTE	Rural	72.400.-000	3500-2188	Gama	Gama	-15,980504867723
53010752	CEE 01 DO Gama	EQ 55/56 - AE 02 - SETOR CENTRAL	Urbano	72.405.-555	3901-8124	Gama	Gama	-16,014410824495
53002784	CEF 01 DO Gama	EQ 01/02 - AE - SETOR NORTE	Urbano	72.430.-150	3901-8071	Gama	Gama	-16,007140228933
53003004	CEF 03 DO Gama	EQ 06/11 - AE - SETOR LESTE	Urbano	72.450.-065	3901-8106	Gama	Gama	-16,010954937398
53002490	CEF 04 DO Gama	EQ 29/33 - PRACA 3 - AE - SETOR LESTE	Urbano	72.460.-290	3556-0886	Gama	Gama	-16,027028046396
53002504	CEF 05 DO Gama	EQ 26/29 - AE - SETOR OESTE	Urbano	72.420.-260	3901-8115	Gama	Gama	-16,015549686761
53002512	CEF 08 DO Gama	QD 02 - AE - SETOR SUL	Urbano	72.415.-620	3901-8321	Gama	Gama	-16,025711846392
53002539	CEF 10 DO Gama	EQ 19/22 E 16/26 - AE - SETOR OESTE	Urbano	72.420.-167	3901-8081	Gama	Gama	-16,014093052659
53002547	CEF 11 DO Gama	QD 01 - AE - SETOR SUL	Urbano	72.410.-010	3901-8113	Gama	Gama	-16,028400009367
53003071	CEF 15 DO Gama	EQ 05/11 - SETOR SUL	Urbano	72.410.-300	3901-8077	Gama	Gama	-16,034542486647
53009347	CEF TAMANDUA	ROD DF-180 - KM 61 - PONTE ALTA	Rural	72.401.-970	3500-2130	Gama	Recanto das Emas	-15,939387338619
53013263	CEI 01 DO Gama	QD 09 - AE SETOR SUL	Urbano	72.410.-530	3901-8127	Gama	Gama	-16,034364129022
53002580	CEM 01 DO Gama	EQ 18/21 - PRACA 02 - SETOR LESTE	Urbano	72.460.-185	3901-8095	Gama	Gama	-16,020822640827
53002598	CEM 02 DO Gama	AE - LTS 27 A 36 - SETOR OESTE	Urbano	72.420.-270	3901-8066	Gama	Gama	-16,015192185159
53002601	CEM 03 DO Gama	EQ 05/11 - AE "F" - SETOR SUL	Urbano	72.410.-115	3901-8074	Gama	Gama	-16,036587
53014812	CEM INTEGRADO À EDUCAÇAO PROFISSIONAL DO Gama	EQ 12/16 - AE SETOR OESTE	Urbano	72.425.-125	3901-8293	Gama	Gama	-16,010542945919
53002814	EC 01 DO Gama	EQ 18/21 - PRACA 2 - AE - SETOR LESTE	Urbano	72.460.-180	3556-0831	Gama	Gama	-16,017722501568

53002822	EC 02 DO Gama	EQ 02/04 - SETOR OESTE S/N	Urbano	72.425.-025	3901-8096	Gama	Gama	-16,004987017075
53002830	EC 03 DO Gama	EQ 10/15 - AE - SETOR LESTE	Urbano	72.450.-107	3901-8072	Gama	Gama	-16,014338748163
53002857	EC 06 DO Gama	EQ 09/19 - AE - SETOR OESTE	Urbano	72.425.-097	3901-8109	Gama	Gama	-16,011795931977
53002865	EC 07 DO Gama	EQ 06/12 - AE - SETOR SUL	Urbano	72.415.-630	3901-8114	Gama	Gama	-16,023989257921
53002873	EC 09 DO Gama	QD 03 - AE - SETOR SUL	Urbano	72.410.-030	3901-8116	Gama	Gama	-16,030534530614
53002881	EC 10 DO Gama	EQ 10/21 - SETOR OESTE	Urbano	72.425.-107	3901-8073	Gama	Gama	-16,008114296231
53002890	EC 12 DO Gama	QD 01 - AE - SETOR NORTE	Urbano	72.430.-130	3901-8064	Gama	Gama	-16,010295936261
53002911	EC 14 DO Gama	EQ 29/33 - AE - PRACA 3 - SETOR LESTE	Urbano	72.460.-295	3901-8103	Gama	Gama	-16,027155458612
53002920	EC 15 DO Gama	QD 02 - AE - SETOR NORTE	Urbano	72.430.-230	3901-8065	Gama	Gama	-16,00371182126
53002938	EC 16 DO Gama	QD 06 - AE - SETOR SUL	Urbano	72.415.-060	3901-8125	Gama	Gama	-16,020196841949
53002946	EC 17 DO Gama	QD 07 - AE S/N - SETOR SUL	Urbano	72.410.-070	3901-8126	Gama	Gama	-16,031762256673
53002954	EC 18 DO Gama	QD 05 - AE - CONJ "D" - SETOR SUL	Urbano	72.410.-304	3901-8122	Gama	Gama	-16,033143358891
53002962	EC 19 DO Gama	EQ 30/49 - AE - SETOR LESTE	Urbano	72.460.-300	3901-8118	Gama	Gama	-16,025709221123
53002989	EC 21 DO Gama	EQ 44/45 - AE - SETOR LESTE	Urbano	72.465.-445	3901-8121	Gama	Gama	-15,999528190414
53002997	EC 22 DO Gama	EQ 17/27 - AE - SETOR OESTE	Urbano	72.420.-177	3901-8120	Gama	Gama	-16,01175530736
53003020	EC 28 DO Gama	QD "A" - LT "B" - SETOR OESTE	Urbano	72.420.-410	3901-8128	Gama	Gama	-16,007323996507
53002520	EC 29 DO Gama	EQ 13 /15 - AE - SETOR SUL	Urbano	72.410.-970	3901-8079	Gama	Gama	-16,040461816473
53009398	EC CORREGO DO BARREIRO	BR-060 - DF-180 - KM 08	Rural	72.000.-000	3500-2129	Gama	Gama	-15,982861718179
53003055	EC PONTE ALTA DE CIMA	DF-290 - KM 14 - FAZ PONTE ALTA DE CIMA	Rural	72.400.-000	3500-2188	Gama	Gama	-16,047555895617
53002970	JI 02 DO Gama	EQ 31/32 - AE - SETOR LESTE	Urbano	72.460.-315	3901-8119	Gama	Gama	-16,030882707707
53002903	JI 03 DO Gama	EQ 03/05 - SETOR LESTE	Urbano	72.450.-035	3901-8117	Gama	Gama	-16,006622931387
53002849	JI 04 DO Gama	EQ 22/32 - AE - SETOR OESTE	Urbano	72.420.-227	3901-8101	Gama	Gama	-16,017036284222
53003012	JI 05 DO Gama	Q 10 - AE - SETOR SUL	Urbano	72.415.-100	3901-8107	Gama	Gama	-16,026375028779
53017056	JI 06 DO Gama	QD 17/27 AE SETOR OESTE	Urbano	72.420-177	985.007.-150	Gama	Gama	-16.011821
53011350	CIL do Gama	Praça 2 Entre qd 16/18 Area especial, St. Central – Gama	Urbano	72405-165	3901-8111	Gama	Gama	-16018449501879000
53048008	CED 01 DA ESTRUTURAL	SETOR CENTRAL AE Nº 03 CID. ESTRUTURAL	Urbano	71.300.-000	3901 3742	Guará	SCIA	-15,783191546627

53008456	CED 01 DO GUARA	EQ 34/36 - AE "B"	Urbano	71.065.-035	3901-3711	Guará	Guará	-15,843146427885
53008472	CED 03 DO GUARA	EQ 17/19 - AE LOTE B	Urbano	71.050.-175	3901 3708	Guará	Guará	-15,816692207816
53008480	CED 04 DO GUARA	QE 09 - AE "D/E"	Urbano	71.020.-095	3901 3696	Guará	Guará	-15,821300836238
53010744	CEE 01 DO GUARA	QE 20 - LT "A" - AE	Urbano	71.015.-205	3901 3709	Guará	Guará	-15,819044377123
53008391	CEF 01 DO GUARA	QE 04 - AE "J"	Urbano	71.010.-009	3901 3706	Guará	Guará	-15,812442168242
53068157	CEF 02 DA ESTRUTURAL	Q 02 AE CONJ. 1/2 CIDADE ESTRUTURAL	Urbano	71.300.-000	34.654.-477	Guará	SCIA	-15785943
53008529	CEF 02 DO GUARA	QE 07 - AE "Q"	Urbano	71.020.-007	3901 3710	Guará	Guará	-15,815710538348
53017080	CEF 03 DA ESTRUTURAL	SIA TRECHO 02 LT 1815 E 1825 - SIA	Urbano	71.200-020	3045-2363	Guará	SCIA	-1580368
53008405	CEF 04 DO GUARA	QE 12 - AE BLOCO"A"	Urbano	71.010.-111	3901 3714	Guará	Guará	-15,818603448092
53008413	CEF 05 DO GUARA	EQ 32/34 - LT "B" - AE	Urbano	71.065.-325	3901 3704	Guará	Guará	-15,843208377235
53008430	CEF 08 DO GUARA	EQ 13/15 - AE "B"	Urbano	71.050.-135	3901 3713	Guará	Guará	-15,827767140605
53012046	CEF 10 DO GUARA	QE 46 - AE 05	Urbano	71.070.-000	3901 6658	Guará	Guará	-15,850928152848
53015339	CEI 01 DA ESTRUTURAL	Q 03 A/E 01 SETOR NORTE ESTRUTURAL	Urbano	71.300.-000	3465-7061	Guará	SCIA	-15,75453755555
53008464	CEM 01 DO GUARA	QE 07 - AE "M"	Urbano	71.020.-007	3901 3693	Guará	Guará	-15,81847707118
53013980	EC 01 DA VILA ESTRUTURAL	Q 10 A/E CIDADE ESTRUTURAL	Urbano	71.300.-990	3901 2601	Guará	SCIA	-15781164
53008561	EC 01 DO GUARA	QI 01/03 - LT "A/E"	Urbano	71.020.-620	3901 3705	Guará	Guará	-15,813975
53068165	EC 02 DA ESTRUTURAL	Q 03 CONJ. A A/E Nº 06 CID. ESTRUTURAL	Urbano	71.255.-060	39.013.-546	Guará	SCIA	-15,782791478227
53008570	EC 02 DO GUARA	QE 02 - AE BLOCO "A"	Urbano	71.010.-003	3901 3707	Guará	Guará	-15,814098332825
53008588	EC 03 DO GUARA	QE 07 - LT "J" A/E Q	Urbano	71.020.-007	3901 3715	Guará	Guará	-15,819392389767
53008596	EC 05 DO GUARA	QE 20 - AE LOTE "K"	Urbano	71.015.-205	3901 3700	Guará	Guará	-9,6224141429295
53008600	EC 06 DO GUARA	EQ 24/26 - AE LOTE "A"	Urbano	71.060.-245	3901 3702	Guará	Guará	-15,830135141657
53008618	EC 07 DO GUARA	QE 38 - AE 12	Urbano	71.070.-040	3901 6649	Guará	Guará	-15,847892848202
53008421	EC 08 DO GUARA	EQ 28/30 - AE "A"	Urbano	71.065.-285	3901 3712	Guará	Guará	-15,123690075642
53008626	EC DO SRIA	AREA DE SERVICOS PUBLICOS - LT 01 - SIA	Urbano	71.215.-000	3901-7681/3901-5949	Guará	SIA	-15,793312004723
53008707	JI LUCIO COSTA	QE LUCIO COSTA 01 - LT 02	Urbano	71.030.-000	3901 3691	Guará	Guará	-15,623036831529
53010981	CIL do Guará	CILG, Qe 7 Ae Q, Guará I	Urbano	71020-007	3901-3697	Guará	Guará	-15815826006508000
53017234	CEPAG	Guará II – Guará	Urbano	70297-400		Guará	Guará	
53007034	CAIC JUSCELINO KUBITSCHEK	SMPW - QD 06 - AE 02	Urbano	71.701.-970	3901-4350	NUcleo Bandeirante	Park Way	-15876841
53068092	CED 01 DO RIACHO FUNDO II	QS 18 AREA ESPECIAL 02 - RIACHO FUNDO II	Urbano	71.884.-680	3901-2199	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,949020892797
53011023	CED 02 DO RIACHO FUNDO	QN 07 - AE 1/2	Urbano	71.805.-740	3901-7958	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15883361

53006968	CED AGROURBANO IPE	CAUB I - GRANJA DO IPE - RIACHO FUNDO II	Urbano	71.884.-690	3901-8069	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,93935
53009460	CED VARGEM BONITA	NUCLEO RURAL VARGEM BONITA - DF 003	Urbano	71.750.-000	3901-4353	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,93425
53009312	CEF 01 DA CANDANGOLANDIA	EQR 02/04 - AE 07	Urbano	71.725.-250	3901-6639	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,849808
53007042	CEF 01 DO NUCLEO BANDEIRANTE	AV CONTORNO - AE 07	Urbano	71.705.-040	3901-4345	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,876922
53013034	CEF 01 DO RIACHO FUNDO II	QN 07D - AE 01/02 - RIACHO FUNDO II	Urbano	71.880.-047	3901-8041	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,902074
53068106	CEF 02 DO RIACHO FUNDO II	QS 08 - AREA ESPECIAL 02 - RIACHO FUNDO II	Urbano	71.884.-330	3901-2195	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,9380556
53007069	CEF METROPOLITANA	RUA 01 - LOTE 06 - PRACA DA METROPOLITANA	Urbano	71.730.-110	3901-4348	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,881548
53006976	CEF TELEBRASILIA	QN 01 - LOTE 1/2 - PRAÇA CENTRAL	Urbano	71.805.-132	3901-7954	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,879872
53015568	CEI 01 DO RIACHO FUNDO I	QN 07 AREA ESPECIAL 10	Urbano	71.805.-731		NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,8798597
53012151	CEI DA CANDANGOLANDIA	QR 1"A" PRAÇA DO BOSQUE	Urbano	71.727.-100	3901-8347	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,85591991
53007204	CEI DO NUCLEO BANDEIRANTE	2ª AV - ENTRE BLOCOS 960/1040	Urbano	71.715.-027	3901-4330	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,870268
53013549	CEI DO RIACHO FUNDO II	QN 14A - AE 01	Urbano	71.881.-118	3901-8045	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,89597
53007077	CEM 01 DO NUCLEO BANDEIRANTE/Urso Branco	3ª AV - AE 04 - PRACA OFICIAL	Urbano	71.720.-592	3901-4333	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,872432
53006984	CEM 01 DO RIACHO FUNDO I	QS 14 - LT "A"	Urbano	71.825.-400	3901-7960	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo I	-15,888106
53051009	CEM JULIA KUBITSCHEK	QROA AE LOTE 01	Urbano	71.727.-200	3901-8334	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,8531149
53009320	EC 01 DA CANDANGOLANDIA	EQR 05/07 - AE	Urbano	71.725.-510	3901-6640	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,847985
53013557	EC 01 DO RIACHO FUNDO II	QC 04 CONJ 18 LT 02	Urbano	71.882.-168	3901-8327	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,915102
53009339	EC 02 DA CANDANGOLANDIA	EQR 02/03 - AE 05	Urbano	71.725.-250	3901-6643	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,852245
53012089	EC 02 DO RIACHO FUNDO	QN 05 - AE 07	Urbano	71.805.-400	3901-7955	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,881889
53014863	EC 02 DO RIACHO FUNDO II	QN 14D - AREA ESPECIAL 01 - LOTE A	Urbano	71.881.-163	3901-8043	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,8965694
53007123	EC 03 DO NUCLEO BANDEIRANTE	3ª AV - AE 06 - LOTES "H/N"	Urbano	71.720.-588	3901-2591	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,874538
53007131	EC 04 DO NUCLEO BANDEIRANTE	2ª AV - ENTREBLOCOS - BL 440/540	Urbano	71.715.-058	3901-4332	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,867472
53007140	EC 05 DO NUCLEO BANDEIRANTE	2ª AV - ENTREBLOCOS - BL 1400/1500	Urbano	71.715.-062	3901-4552	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,87287
53006992	EC AGROVILA II	COMBINADO AGROURBANO - DF 001	Urbano	71.884.-300	3901-8323	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,939299

53007000	EC IPE	SMPW - QD 08 - AREA ESPECIAL - GRANJA IPÊ	Rural	71.740.-820	3901-7665	NUcleo Bandeirante	Park Way	-15,920312
53007018	EC KANEGAE	COLÔNIA AGRICOLA KANEGAE - FAZENDA SUCUPIRA - Riacho Fundo I	Rural	71.820.-314	3901-7666	NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	-15,905312
53011015	EC RIACHO FUNDO	EPNB - DF 075 - GRANJA MODELO RF	Rural	71.707.-991	3901-7952	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,886888
53007026	EC VERDE DO RIACHO FUNDO I	SHRF - EQ 02/04 - AE - LOTE"A"- RIACHO FUNDO I	Urbano	71.820.-211	3901-8050	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo I	-15.884.588
53014626	JI 01 DO RIACHO FUNDO II	QN 08C - AREA ESPECIAL 01	Urbano	71.880.-137	3901-3257	NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	-15,902194
53016742	CIL 01 do Núcleo Bandeirante	3ª Av. AE 04 Praça Oficial 4/2 – Núcleo Bandeirante	Urbano	71720-592		NUcleo Bandeirante	NUcleo Bandeirante	
53017480	CIL do Riacho Fundo I	QS 14 Lt A – Riacho Fundo I	Urbano	71825-400		NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo I	
53017854	CIL do Riacho Fundo II		Urbano	71725-200		NUcleo Bandeirante	Riacho Fundo II	
53006712	CAIC SANTA PAULINA	QD 05 - AE 01 - S/N	Urbano	71.570.-050	3901-7568	Paranoá	Paranoá	-15,778191123985
53011520	CED DARCY RIBEIRO	QD 31 - CONJ "F" - AE	Urbano	71.573.-106	3901-7564	Paranoá	Paranoá	-15,762597769999
53006720	CED DO PAD-DF	BR-251 - KM 07 - PAD-DF	Rural	70.359.-970	3901-8167	Paranoá	Paranoá	-16,287960152736
53012429	CEF 01 DO PARANOA	QD 03 - AE 06	Urbano	71.570.-030	3901-7562	Paranoá	Paranoá	-15,779329406871
53012003	CEF 02 DO PARANOA	QD 04 - CONJ "A" - AE - LT 05	Urbano	71.570.-401	3901-7566	Paranoá	Paranoá	-15,782683113182
53014227	CEF 03 DO PARANOA	QD 26 - CONJ "G" - LT 01	Urbano	71.572.-600	3901-7561	Paranoá	Paranoá	-15,764769807237
53015584	CEF 04 DO PARANOA	Qd 04 Cj A - Area Especial - Paranoá	Urbano	71.570.-040	3901-7669	Paranoá	Paranoá	-15,783625615217
53016378	CEF 05 DO PARANOA	QD 25 CONJ "A" LT 18 e 19	Urbano	71.572.-501	3901-4304	Paranoá	Paranoá	-15767473
53006810	CEF BURITI VERMELHO	DF-250 - COL AGRIC BURITI VERMELHO	Rural	71.570.-000	3500-2191	Paranoá	Paranoá	-15,898594808183
53019601	CEF DOUTORA ZILDA ARNS	QD 04 - CONJ "A" - AE	Urbano	71.570.-900		Paranoá	ItapoA	-15,738918320829
53006860	CEF JARDIM II DO PARANOA	BR-251 - DF-285 - NR JARDIM	Rural	71.570.-000	3500-2194	Paranoá	Paranoá	-16,016848182345
53012500	CEI 01 DO PARANOA	QD 16 - CONJ "E" - LT 01	Urbano	71.570.-160	3901-7557	Paranoá	Paranoá	-15,771665429536
53006739	CEM 01 DO PARANOA	QD 04 - CONJ "A" - AE 02	Urbano	71.570.-401	3901-7565	Paranoá	Paranoá	-15,782873786908
53014871	EC 01 DE ITAPOA	QD 61 - CONJ "E" - AE - DEL LAGO	Urbano	71.590.-000	3901-1528	Paranoá	ItapoA	-15,745098310733
53006747	EC 01 DO PARANOA	QD 26 - CONJ "G" - AE 01	Urbano	71.572.-607	3901-7560	Paranoá	Paranoá	-15,79273674151
53068203	EC 02 DO ITAPOA	QUADRA 378 ARA ESPECIAL - ITAPOA	Urbano	71.593.-620	3901-3028	Paranoá	ItapoA	-15,739599868475

53006755	EC 02 DO PARANOA	QD 30 - CONJ "E" - LT 17	Urbano	71.573.-025	3901-7563	Paranoá	Paranoá	-15,763630557845
53006763	EC 03 DO PARANOA	QD 17 - CONJ "C" - LT 08	Urbano	71.571.-703	3901-7558	Paranoá	Paranoá	-15,773148788507
53006771	EC 04 DO PARANOA	QD 14 - CONJ "F" - LT 01	Urbano	71.541.-400	3901-7556	Paranoá	Paranoá	-15,96569292935
53006780	EC 05 DO PARANOA	QD 24 - CONJ "I" - AE	Urbano	71.572.-400	3901-7559	Paranoá	Paranoá	-15,766663391335
53017005	EC 06 DO PARANOA	QD 33 Módulo G - Area Especial	Urbano	71.573.-303		Paranoá	Paranoá	-15757441
53006798	EC ALTO INTERLAGOS	CH INTERLAGOS 10 - A ALTIPLANO LESTE	Rural	71.680.-354		Paranoá	Paranoá	-15,826626374376
53006801	EC BOQUEIRAO	FAZ SAO BENTO - NR BOQUEIRAO	Urbano	73.001.-970	3506-2069	Paranoá	Paranoá	-15,785413046266
53006828	EC CAFE SEM TROCO	ROD DF-130 - KM 32 - NR CAFE SEM TROCO	Rural	71.570.-000	3506-2065	Paranoá	Paranoá	-15,701587046396
53006836	EC CAPAO SECO	BR-251 - DF-270 - KM 38 - BSB/UNAI	Rural	71.570.-000	3506-4001	Paranoá	Paranoá	-15,833808072938
53006844	EC CARIRU	DF-120 - COL AGRIC CARIRU	Rural	71.570.-000	3500-2193	Paranoá	Paranoá	2,2950747022593
53005716	EC CORREGO DE SOBRADINHO/Cora Coralina	DF-250 - KM 2,5 - FAZ Paranoá	Rural	73.001.-970	3901-7555	Paranoá	Sobradinho	-15,729125435139
53006852	EC ITAPETI	BR-251 - DF-100 - KM 37 - GJ PROGRESSO	Rural	71.570.-000	3506-2064	Paranoá	Paranoá	-15,928832252218
53006879	EC LAMARAO	DF-285 - COL AGRIC LAMARAO	Rural	71.570.-000	3506-2067	Paranoá	Paranoá	-15,709759939017
53006887	EC NATUREZA	DF-250 - KM 8 - ASSOC COM. DO CAPAO DA ERVA A/E	Rural	73.007.-994	3506-3048	Paranoá	Paranoá	-15752338
53006895	EC QUEBRADA DOS NERIS	BR-251 - KM 23	Rural	70.000.-000	3506-2066	Paranoá	Paranoá	-15,96202666067
53006917	EC SOBRADINHO DOS MELOS	DF- 250 - VIA LAGO NORTE - KM 07 - NR	Rural	73.000.-000	3500-2184	Paranoá	Paranoá	-15,796945632248
53006925	EC SUSSUARANA	DF-270 - KM 4 - CH S. FRANCISCO - SUSSUARANA	Rural	71.570.-000	3500-2196	Paranoá	Paranoá	-15.951645
	CED 01 do Itapoã							
53016815	CIL 01 do Paranoá	Quadra 17 Conjunto 09 Lote 01	Urbano	71571-710	3901-7548	Paranoá	ItapoA	-1.577.354.738.232.67
53005953	CAIC ASSIS CHATEAUBRIAND	AE 03 - SETOR LESTE 01	Urbano	73.350.-100	3901-4356	Planaltina	Planaltina	-15618378
53006062	CED 01 DE PLANALTINA	SETOR EDUCACIONAL - LTS "A/B"	Urbano	73.310.-150	3901-4476	Planaltina	Planaltina	-15,620071
53006283	CED 03 DE PLANALTINA	EQ 02/03 - AE 01 - SRN (JARDIM RORIZ)	Urbano	73.340.-025	3901-4450	Planaltina	Planaltina	-15,603265
53012011	CED CONDOMINIO ESTANCIA III	MOD 01 - R 01 - COND "A16" - ESTANCIA 3	Urbano	73.300.-000	3901-4425	Planaltina	Planaltina	-15,61759399637
53068068	CED DONA AMERICA GUIMARAES	Q. 4 10K CONJ. C A.E. - SETOR HAB. ARAPOANGA	Urbano	73.368.-854	3489-1486	Planaltina	Planaltina	-15,639979

53006496	CED OSORIO BACCHIN	NR JARDIM MORUMBI - QD "G" - LT 22	Rural	73.300.-000	3500-2109	Planaltina	Planaltina	-15,51831648814
53014308	CED POMPILIO MARQUES DE SOUZA	AREA SUB MESTRE D'ARMAS - MOD 01 - LT 1	Urbano	73.370.-000	3901-4430	Planaltina	Planaltina	-15598964
53013840	CED STELLA DOS CHERUBINS GUIMARAES TROIS	R HUGO LOBO - QD 97 - AE	Urbano	73.330.-028	3901-4456	Planaltina	Planaltina	-15,630464354044
53006046	CED TAQUARA	BR-020 - KM 19 - NR TAQUARA	Rural	73.300.-000	3901-8022	Planaltina	Planaltina	-15,63393032034
53014316	CED VALE DO AMANHECER	AE 03 - LT 01 - VL PACHECO	Urbano	73.300.-000	3901-8007	Planaltina	Planaltina	-15,679321582441
53006054	CED VARZEAS	DF-120 / DF-455 - NR TABATINGA	Rural	73.307.-997	3500-2230	Planaltina	Planaltina	-15,820951185176
53006097	CEE 01 DE PLANALTINA	SETOR EDUCACIONAL - LT "I"	Urbano	73.310.-100	3901-4475	Planaltina	Planaltina	-15,619833024841
53005996	CEF 01 DE PLANALTINA	SETOR EDUCACIONAL - LT "M"	Urbano	73.310.-150	3901-4474	Planaltina	Planaltina	-15,622841112036
53006003	CEF 02 DE PLANALTINA	AV SAO PAULO - QD 52 - LTS 02/06	Urbano	73.330.-010	3901-4453	Planaltina	Planaltina	-15,622277
53068076	CEF 02 DO ARAPOANGA	Q. 21 CONJ. F AE SETOR HB. ARAPOANGA - PLANALTINA	Urbano	73.368.-550	39.014.-423	Planaltina	Planaltina	-15,636143561483
53005961	CEF 03 DE PLANALTINA	EQ 10/20 - CONJ "H"	Urbano	73.355.-058	3901-8157	Planaltina	Planaltina	-15,615776863565
53006160	CEF 04 DE PLANALTINA	SETOR EDUCACIONAL - LTS "C/D"	Urbano	73.310.-150	3901-4543	Planaltina	Planaltina	-15,622091334336
53006240	CEF 08 DE PLANALTINA	EQ 03/04 - EP-01 - PROJ "H" - SRL - VL BURITI	Urbano	73.350.-350	3901-4440	Planaltina	Planaltina	-15,621316
53012747	CEF ARAPOANGA	AREA CENTRAL 8 "I" - COND ARAPOANGA	Urbano	73.370.-100	3901-4455	Planaltina	Planaltina	-15,640369622854
53012666	CEF BONSUCESSO	DF-128 - KM 04 - NR BONSUCESSO	Rural	73.307.-994	3506-2045	Planaltina	Planaltina	-15,505557
53006364	CEF CERAMICAS REUNIDAS DOM BOSCO	BR-020 - KM 54	Rural	73.300.-000	3500-2228	Planaltina	Planaltina	-15,573797116427
53005970	CEF JUSCELINO KUBITSCHEK	BR-020 - M 07 - LTS 17,18,19,25	Urbano	73.300.-000	3901-8240	Planaltina	Planaltina	-15,601038330861
53011490	CEF NOSSA SENHORA FATIMA	AE 01	Urbano	73.340.-791	3901-4457	Planaltina	Planaltina	-15,603057663681
53005988	CEF PIPIRIPAU II	BR-020 - DF-365 - NR PIPIRIPAU II	Rural	73.301.-970		Planaltina	Planaltina	-15,636086293527
53006020	CEF RIO PRETO	DF-250 - NR RIO PRETO	Rural	73.300.-000	3500-2212	Planaltina	Planaltina	-15,762828309567
53006038	CEF SAO JOSE	DF-250 - NR SAO JOSE	Rural	73.300.-000	3500-2199	Planaltina	Planaltina	-15,703993568373
53015550	CEI 01 DE PLANALTINA	ESTANCIA NOVA PLANALTINA - AE RUA A	Urbano	73.380.-750	3901-8160	Planaltina	Planaltina	-15,615832628965
53006070	CEM 02 DE PLANALTINA	SETOR EDUCACIONAL - LTS "J/L"	Urbano	73.310.-150	3901-4544	Planaltina	Planaltina	-15,621588906969

53006186	EC 01 DE PLANALTINA	AV INDEPEND 102 - VL VICENTINA	Urbano	73.320.-010	3901-4445	Planaltina	Planaltina	-15,625568688983
53047028	EC 01 DO ARAPOANGA	EQ 16 CONJUNTO 1 AE SETOR HAB.ARAPOANGA SHA	Urbano	73.370.-100	3901-2297	Planaltina	Planaltina	-15,637555640743
53006194	EC 03 DE PLANALTINA	EQ 01/02 - EP-02 - PROJ "G"	Urbano	73.350.-150	3901-4433	Planaltina	Planaltina	-15,615025719827
53006208	EC 04 DE PLANALTINA	EQ 03/04 - EP-02 - PROJ "G" - VL BURITI	Urbano	73.350.-350	3901-4439	Planaltina	Planaltina	-15,620763206029
53006216	EC 05 DE PLANALTINA	AV CONTORNO - QD 17 - VL VICENTINA	Urbano	73.000.-000	3901-4449	Planaltina	Planaltina	-15,63142136944
53006224	EC 06 DE PLANALTINA	EQ 05/06 - EP-02 - PROJ "G" - VL BURITI	Urbano	73.360.-500	3901-4441	Planaltina	Planaltina	-15,627447762368
53006232	EC 07 DE PLANALTINA	QD 45 - BAIRRO N SRA DE FATIMA	Urbano	73.330.-450	3901-4451	Planaltina	Planaltina	-15,641875
53006259	EC 09 DE PLANALTINA	VIA WL 01 - SETOR RESIDENCIAL NORTE	Urbano	73.340.-700	3901-4357	Planaltina	Planaltina	-15,610540961639
53006267	EC 10 DE PLANALTINA	QD 01 - AE	Urbano	73.340.-100	3901-4446	Planaltina	Planaltina	-15,60265885536
53006275	EC 11 DE PLANALTINA	QD 05 - AE 01	Urbano	73.340.-500	3901-4452	Planaltina	Planaltina	-15,603226165687
53006291	EC 13 DE PLANALTINA	QD 07 - AE 01	Urbano	73.340.-700	3901-4455	Planaltina	Planaltina	-15,603504666257
53006305	EC 14 DE PLANALTINA	QD 13 - CONJ "A" - LT 01	Urbano	73.355.-300	3901-4448	Planaltina	Planaltina	-15,613816772079
53068084	EC 15 DE PLANALTINA	BR - 020 / DF 128 - RA 6ª - FRENTE A ESTANCIA III-COND. NOVA PLANALTINA	Urbano	73.370.-100	3488-2754	Planaltina	Planaltina	-15,618665789953
53047010	EC 16 DE PLANALTINA	COND. ESTANCIA I/V - MESTRE D'ARMAS	Urbano	73.380.-750	39.014.-471	Planaltina	Planaltina	-15,619844003246
53006313	EC ALTA-MIR	DF-015 - KM 08 - BICA DO DER	Urbano	73.300.-000	3389-8216	Planaltina	Planaltina	-15,6331209723
53006321	EC APRODARMAS	DF 130 - CH 67 - FAZ MESTRE D'ARMAS	Urbano	73.301.-970	3500-2126	Planaltina	Planaltina	-15621582
53006348	EC BARRA ALTA	DF-260 - FAZ CAPAO DOS PORCOS	Rural	73.300.-000	3500-2042	Planaltina	Planaltina	-15,846203959783
53006372	EC COPERBRAS	DF-250 - NR DE TABATINGA - CH 172	Rural	73.301.-970	3225-5575	Planaltina	Planaltina	-15,758179
53006380	EC CORREGO DO MEIO	BR-20 - KM 18 - CH CORREGO DO MEIO	Rural	73.300.-000	3500-2140	Planaltina	Planaltina	-15,695542698498
53006410	EC ESTANCIA DE PLANALTINA	ESTANCIA PLANALTINA - LTS 64 A 67 E 75	Urbano	73.380.-050	3901-2297	Planaltina	Planaltina	-15,605778349818
53006402	EC ESTANCIA DO PIPIRIPAU	DF-345 - KM 28-NR PIPIRIPAU	Rural	73.300.-000	3500-2189	Planaltina	Planaltina	-15,565725885425
53006429	EC ETA 44	BR-020 - KM 18 - CPAC/EMBRAPA	Rural	73.301.-970	3500-2116	Planaltina	Planaltina	-15,592792082893
53006437	EC FRIGORIFICO INDUSTRIAL	BR-020 - KM 18 - ROD DF-230 - KM	Rural	73.301.-070	3901-7664	Planaltina	Planaltina	-15,652580080947

		5						
53006011	EC MESTRE D'ARMAS	DF-130 - KM 26	Urbano	73.370.-000	3901-4550	Planaltina	Planaltina	-15,676178132644
53006461	EC MONJOLO	BR-020 - DF-335 - FAZ MONJOLO	Rural	73.300.-000	3500-2118	Planaltina	Planaltina	-15,528313267419
53006488	EC NUCLEO RURAL CORREGO DO ATOLEIRO	DF-345 - KM 18 - CORREGO DO ATOLEIRO	Urbano	73.300.-000	3389-7199	Planaltina	Planaltina	-15,624261978165
53006500	EC PALMEIRAS	BR-020 - DF-205 - FAZ PALMEIRAS	Rural	73.300.-000	3901-4460	Planaltina	Planaltina	-15,528489
53006518	EC PARANA	EQ 01/02 - LT "H" - SRL	Urbano	73.350.-015	3901-6621	Planaltina	Planaltina	-15,615111332852
53006526	EC PEDRA FUNDAMENTAL	BR-020 - DF-230 - CH 15	Rural	73.301.-970	3500-2117	Planaltina	Planaltina	-15,672081023877
53006534	EC RAJADINHA	DF-250 - DF-06 - NR RAJADINHA	Rural	73.300.-000		Planaltina	Planaltina	-15,753664
53012739	EC REINO DAS FLORES	CH SINHA CRISTINA - FAZ MESTRE D'ARMAS	Rural	73.300.-000		Planaltina	Planaltina	-15,693154
53006550	EC SANTOS DUMONT	DF-130 - KM 28 - NR S DUMONT	Urbano	73.300.-000	3901-4435	Planaltina	Planaltina	-15,7929555
53013280	EC VALE DO SOL	COND VALE DO SOL - AE - LTS 01 A 06	Urbano	73.307.-970	3901-4431	Planaltina	Planaltina	-15654553
53014278	EC VALE VERDE	QUINTAS DO VALE VERDE	Rural	73.333.-333	3901-4431	Planaltina	Planaltina	-15,537823
53006682	JI CASA DE VIVENCIA	AV NS 01 - AE 09	Urbano	73.301.-970	3901-4462	Planaltina	Planaltina	-15,612507707518
53016386	CIL 01 DE PLANALTINA	Setor Educacional, Lote C, Praça do Estudante	Urbano	73310-154	3901-2225	Planaltina	Planaltina	-1.562.230.725.162.74
53016785	CED 01 DE BRASILIA	R SAM SEC SEG PUBLICA CJ A BL E S/N - FAZ PAPUDA	Urbano	70620000	39014947	Plano/Cruzeiro	São Sebastião	-15.909.378
53008790	CED 01 DO CRUZEIRO	SRES - AE "F" - LT "G"	Urbano	70.640.-009	3901-7790	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15,782534375647
53008804	CED 02 DO CRUZEIRO	SHCES 805 - LT 02	Urbano	70.655.-850	3901-8338	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15,796364130636
53009479	CED DO LAGO	SHIS - QI 09 - LT "H" - AE	Urbano	71.625.-100	3901-2635	Plano/Cruzeiro	Lago Sul	-15,836849
53012356	CED DO LAGO NORTE	SHIN - CA 02 - LT 24	Urbano	71.503.-502	3901-7540	Plano/Cruzeiro	Lago Norte	-15,718320270939
53001044	CED GISNO	SGAN 907 - BL "A"	Urbano	70.790.-070	3901-7519	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,769454753302
53000200	CEE 02 DE BRASILIA	SGAS 612 - MOD "D"	Urbano	70.200.-720	3901-7680	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,832833930387
53000714	CEE DE DEFICIENTES VISUAIS	SGAS 612 - AV L2 SUL - CONJ "J"	Urbano	70.200.-720	3901-7607	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,835121487104
53000846	CEF 01 DE BRASILIA	SQS 106	Urbano	70.345.-000	3901-2511	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15812983
53008774	CEF 01 DO CRUZEIRO	SRES - SETOR ESCOLAR 01 - LT 05	Urbano	70.640.-001	3901-7796	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15,799645329246
53009410	CEF 01 DO LAGO NORTE	SHIN - QI 04/06 - AE	Urbano	71.510.-200	3901-7544	Plano/Cruzeiro	Lago Norte	-15,784384299564
53000854	CEF 01 DO PLANALTO	ACAMPAMENTO RABELO - AE	Urbano	70.800.-000	3901-8207	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,795111630213

53009436	CEF 01 DO VARJAO	QD 07 - CONJ D - LT 02 - AE - VL VARJAO DO TORTO	Urbano	71.540.-400	3901-7543	Plano/Cruzeiro	Varjão	-15,708691
53000862	CEF 02 DE BRASILIA	SQS 107	Urbano	70.346.-000	3901-1524	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,815471922121
53000870	CEF 03 DE BRASILIA	SQS 103	Urbano	71.352.-500	3901-1532	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,805439309136
53000889	CEF 04 DE BRASILIA	SQS 113	Urbano	70.376.-000	3901-2498	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,840437730787
53000897	CEF 05 DE BRASILIA	SQS 408	Urbano	70.257.-000	3901-1521	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,822991760295
53009584	CEF 06 DE BRASILIA	SHIS - QI 15 - AE	Urbano	71.635.-600	3901-7783	Plano/Cruzeiro	Lago Sul	-15,855834282784
53013972	CEF 07 DE BRASILIA	SGAN 912 - MOD "A/B"	Urbano	70.790.-120	3901-6920	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,755173579319
53001443	CEF 102 NORTE(Antiga EC)	SQN 102 - AE	Urbano	70.722.-010	3901-7591	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,781308334935
53001460	CEF 104 NORTE	SQN 104 - AE	Urbano	70.733.-000	3901-7590	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,774832877115
53001567	CEF 214 SUL (Antiga EC)	SQS 214 - AE	Urbano	70.293.-000	3901-2502	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,703109274509
53001613	CEF 306 NORTE	SQN 306	Urbano	70.745.-000	3901-3092	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,770953310967
53001702	CEF 405 SUL	SQS 405 - AE	Urbano	70.239.-000	3901-7694	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,827262118139
53001729	CEF 410 NORTE	SQN 410 - AE	Urbano	70.865.-000	3901-3093	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,755283
53008782	CEF ATHOS BULCAO	SHCES QD 309 - LT 01	Urbano	70.650.-390	3362-8041	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15,793469371951
53001265	CEF CASEB	SGAS 909 - CONJ "A"	Urbano	70.390.-090	3901-7621	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,808152
53000919	CEF GAN	SGAN 603/604 - CONJ "H"	Urbano	70.840.-040	3901-1534	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,775987387582
53000927	CEF POLIVALENTE	SGAS 913 - MOD 57/58	Urbano	70.070.-135	3901-7691	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,819517001297
53012135	CEI 01 DE BRASILIA	SGAN 611 - MOD "C"	Urbano	70.846.-110	3901-7514	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,751991608592
53001664	CEI 316 NORTE	SQN 316	Urbano	70.775.-000	3901-7530	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,73894565782
53001010	CEM ASA NORTE - CEAN	SGAN 606 - MOD "G/H"	Urbano	70.840.-060	3901-6926	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,766260562952
53001036	CEM ELEFANTE BRANCO	SGAS 908 - MOD 25/26	Urbano	70.390.-080	3901-8299	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,808181446551
53000986	CEM PAULO FREIRE	SGAN 610 - MOD "A"	Urbano	70.860.-100	3901-6929	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,754640208829
53001206	CEM SETOR LESTE	SGAS 611/612 - CONJ "E"	Urbano	70.200.-715	3901-7606	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,832440465148
53001214	CEM SETOR OESTE	SGAS 912/913 - MOD "D"	Urbano	70.190.-120	3901-7625	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,816056432916
53000439	CENTRO DE ENSINO ESPECIAL 01 DE BRASÍLIA	SGAS 912 - CONJ "E" - LT 43/48	Urbano	70.390.-120	3901-7627	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,773747238683
53016807	CEPI GAVIAO	QI 16 LTS A E B	Urbano	71530200	33491455	Plano/Cruzeiro	Lago Norte	-15.764.274
53009525	EC 01 SHI-SUL	SHIS - QI 05 - CONJ "C" - AE	Urbano	71.615.-170	3901-8340	Plano/Cruzeiro	Lago Sul	-15,848740596325
53008820	EC 04 DO CRUZEIRO	SHCES 405/407 - BL "I"	Urbano	70.650.-000	3901-2584	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15,795933352765
53008839	EC 05 DO CRUZEIRO	SHCES - EQ 201/203 - LT 01	Urbano	70.650.-210	3901-2585	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15,798617089501
53008847	EC 06 DO CRUZEIRO	SHCES 807	Urbano	70.655.-850	3901-7794	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15,797238080989
53008855	EC 08 DO CRUZEIRO	AOS 06/08 - LT 03	Urbano	70.660.-060	3901-7791	Plano/Cruzeiro	Octogonal	-15,77993138558
53001451	EC 102 SUL	SQS 102 - AE	Urbano	70.330.-000	3901-7581	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,803193989632

53001478	EC 106 NORTE	SQN 106 - AE	Urbano	70.742.-000	3901-7520	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,769066415983
53001486	EC 108 SUL	SQS 108 - AE	Urbano	70.347.-000	3901-1522	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,816873211742
53001494	EC 111 SUL	SQS 111	Urbano	70.374.-000	3901-2507	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,823173136636
53001508	EC 113 NORTE	SQN 113	Urbano	70.763.-000	3901-7522	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,74707950443
53001516	EC 114 SUL	SQS 114 - AE	Urbano	70.377.-000	3901-2499	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,828046738016
53001524	EC 115 NORTE	SQN 115	Urbano	70.772.-000	3901-7523	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,741027
53001532	EC 204 SUL	SQS 204 - AE	Urbano	70.234.-000	3901-1531	Plano/Cruzeiro	Brasília	-16,78779212613
53001540	EC 206 SUL	SQS 206 - AE	Urbano	70.252.-000	3901-7692	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,816342886529
53001559	EC 209 SUL	SQS 209 - AE	Urbano	70.272.-000	3901-2490	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,821582206388
53001575	EC 302 NORTE	SQN 302 - AE	Urbano	70.723.-000	3901-7588	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,781962101232
53001583	EC 304 NORTE	SQN 304 - AE	Urbano	70.736.-000	3901-7585	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,776210243517
53001591	EC 304 SUL	SQS 304 - AE	Urbano	70.337.-000	3901-1542	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,806178696433
53001605	EC 305 SUL	SQS 305 - AE	Urbano	70.337.-400	3901-2510	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,807676840069
53001621	EC 308 SUL	SQS 308 - AE	Urbano	70.354.-400	3901-1526	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,813593099365
53001630	EC 312 NORTE	SQN 312 - AE	Urbano	70.765.-000	3901-7529	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,752012341828
53001648	EC 314 SUL	SQS 314	Urbano	70.383.-000	3901-2496	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,826959771224
53001672	EC 316 SUL	SQS 316 - AE	Urbano	70.387.-000	3901-2493	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,830644405985
53001680	EC 403 NORTE	SQN 403	Urbano	70.835.-000	3901-7584	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,779891947032
53001699	EC 405 NORTE	SQN 405 - AE	Urbano	70.846.-000	3901-7531	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,773149934046
53001710	EC 407 NORTE	SQN 407/408 - AE	Urbano	70.855.-000	3901-2637	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,762498004693
53001737	EC 410 SUL	SQS 410	Urbano	70.276.-000	3901-1525	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,826916778637
53001745	EC 411 NORTE	SQN 411 - AE	Urbano	70.866.-000	3901-7534	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,752535330137
53001753	EC 413 SUL	SQS 413 - AE	Urbano	70.296.-110	3901-2501	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,831212110526
53001761	EC 415 NORTE	SQN 415	Urbano	70.878.-000	3901-7535	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,739926681134
53001770	EC 416 SUL	SQS 416	Urbano	70.299.-000	3901-2505	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,837709229767
53001788	EC 708 NORTE	SHCGN 707/708	Urbano	70.740.-730	3901-6922	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,616668030263
53012798	EC ASPALHA	SMLN - TR 04 - CONJ 01 - CH 160	Urbano	71.540.-045	3901-7537	Plano/Cruzeiro	Lago Norte	-15.732715
53001435	EC DA VL DO RCG	AE RCG - SMC	Urbano	70.631.-000	3901-7789	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,762936543836
53001800	EC DO SMU	AE DA QRO SMU	Urbano	70.630.-000	3901-8339	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,774755560086
53001818	EC GRANJA DO TORTO	AE GRANJA DO TORTO	Urbano	70.636.-000	3901-7539	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,705188426971
53009533	EC Jardim BotAnico	SHIS - QI 23 - DF-035 Setor de Mansões Dom Bosco	Urbano	71.680.-120	3901-7787	Plano/Cruzeiro	Lago Sul	-15,874402787005
53001842	EP 210/211 NORTE	EQN 210/211	Urbano	70.862.-400	3901-7526	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,754254584472
53001850	EP 210/211 SUL	EQS 210/211	Urbano	70.273.-400	3901-7601	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,830328075468
53001869	EP 303/304 NORTE	EQN 303/304	Urbano	70.735.-400	3901-7597	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,777548271149
53001877	EP 307/308 SUL	EQS 307/308	Urbano	70.354.-400	3901-1545	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,81307810193
53001885	EP 313/314 SUL	EQS 313/314	Urbano	70.382.-400	3901-2630	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,837043892066
53001893	ESC DO PARQUE DA CIDADE - PROEM	SGAS 909 - CONJ "A" - FUNDOS	Urbano	70.610.-300	3901-7780	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,808463
53002148	ESC MENINOS E MENINAS DO PARQUE	PARQUE DA CIDADE - ESTACIONAMENTO 06	Urbano	70.390.-090	3901-7620	Plano/Cruzeiro	Brasília	-15,810456312318

53012895	ESCOLA DA NATUREZA	PARQUE DA CIDADE SARA KUBITSCHEK PORTAO Nº 5	Urbano	70.610-300	3901-7781	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15.790.583
53008898	JI 01 DO CRUZEIRO	SRES - LT 05 - SETOR ESCOLAR - AE	Urbano	70.640.-005	3901-2517	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15,784473046661
53017072 J	JI 02 DO CRUZEIRO	SHCES QD 805 AE S/N	Urbano	70.655-860	3362-9245	Plano/Cruzeiro	Cruzeiro	-15.796647
53002237	JI 102 SUL	SQS 102	Urbano	70.330.-000	3901-1535	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,803815968479
53002245	JI 106 NORTE	SQN 106	Urbano	70.742.-000	3901-7521	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,769892428478
53002253	JI 108 SUL	SQS 108	Urbano	70.347.-000	3901-1527	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,817421610776
53002261	JI 114 SUL	SQS 114	Urbano	70.377.-000	3901-2500	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,828765819358
53002270	JI 208 SUL	SQS 208	Urbano	70.254.-000	3901-1523	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-8,4071681636011
53002210	JI 21 DE ABRIL	EQS 707/708	Urbano	70.351.-700	3901-2615	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,810240599069
53002288	JI 302 NORTE	SQN 302	Urbano	70.723.-000	3901-7587	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,782304741908
53002296	JI 303 SUL	SQS 303 - AE	Urbano	70.336.-000	3901-2611	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,803135964092
53002300	JI 304 NORTE	SQN 304 - AE	Urbano	70.736.-000	3901-7586	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,776251236232
53002318	JI 305 SUL	SQS 305	Urbano	70.352.-000	3901-2508	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,808567849608
53002326	JI 308 SUL	SQS 308	Urbano	70.355.-000	3901-2509	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,814102870739
53002334	JI 312 NORTE	SQN 312 - AE	Urbano	70.765.-000	3901-7527	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,751613741865
53002342	JI 314 SUL	SQS 314 - AE	Urbano	70.383.-000	3901-2494	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,826144000844
53002350	JI 316 SUL	SQS 316 - AE	Urbano	70.387.-000	3901-7693	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,829095467648
53002369	JI 404 NORTE	SQN 404 - AE	Urbano	70.846.-330	3901-7582	Plano/Cruzeiro	BrasIlia	-15,775235303261
53009614	JI VI COMAR	SHIS - QI 03 - AE DA AERONAUTICA/VL NPV	Urbano	71.603.-000	3901-7782	Plano/Cruzeiro	Lago Sul	-15,855498
53011066	CED 104 DO RECANTO DAS EMAS	QD 104 - CONJ "10A" - AE	Urbano	72.600.-412	3901-3352	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,900435360919
53012119	CED 308 DO RECANTO DAS EMAS	QD 308 - CONJ 12 - LT 1 AE 01	Urbano	72.622.-112	3901-3647	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,923482637309
53008979	CED MYRIAM ERVILHA	DF-280 KM 01 - AE COND. SALOMAO ELIAS - SAMAMBAIA	Urbano	72.669.-400	3501-2371	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,94614829721
53012186	CEF 101 DO RECANTO DAS EMAS	QD 101 - CONJ "10B" - LTS 01 E 02	Urbano	72.600.-133	3901-3349	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,900272342687
53009355	CEF 106 DO RECANTO DAS EMAS	QD 106 - AE	Urbano	72.601.-204	3901-3354	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,905305559613
53018605	CEF 113 DO RECANTO DAS EMAS	QD 113 - CONJ 08"A" LT 01 - AE (H01)	Urbano	72.603.-109	3901-3356	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,918078952425
53009363	CEF 115 DO RECANTO DAS EMAS	QD 113 - CONJ 08 - LT 01	Urbano	72.605.-130	3901-3356	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,925591195675
53011600	CEF 206 DO RECANTO DAS EMAS	QD 206 - CONJ 02 - LT 02	Urbano	72.610.-602	3901-3658	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,906204521423
53013530	CEF 301 DO RECANTO DAS EMAS	QD 301 - AE	Urbano	72.620.-200	3901-3643	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,90901956335

53009860	CEF 306 DO RECANTO DAS EMAS	QD 306 - AV MONJOLO - LT 06	Urbano	72.621.-300	3901-3660	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,918613727722
53012127	CEF 405 DO RECANTO DAS EMAS	QD 405 - CONJ 15 - LT 01 - AE	Urbano	72.610.-050	3901-3650	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,912161815247
53014260	CEF 602 DO RECANTO DAS EMAS	QD 602 - CONJ 01 - LT 01	Urbano	72.640.-201	3901-2597	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,915427609242
53012828	CEF 801 DO RECANTO DAS EMAS	QD 801 - CONJ 01 - AE	Urbano	72.650.-000	3901-3652	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,918734108599
53013239	CEF 802 DO RECANTO DAS EMAS	QD 802 - CONJ 21-AE 01	Urbano	72.650.-315	3901-3653	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,923536802389
53012810	CEI 304 DO RECANTO DAS EMAS	QD 304 - CONJ "14A" - LT 01	Urbano	72.621.-115	3901-3659	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,914108114987
53050002	CEI 310 DO RECANTO DAS EMAS	QD 310 CONJ. 07 A LOTE 01	Urbano	72.622.-309	3901-2196	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,927387644142
53017790	CEI BURITIZINHO	DF 280 KM 7/8 SITIO NOVA ESPERANÇA	Urbano	72667400	39015518	Recanto das Emas	Recanto das Emas	#N/D
53012194	CEM 111 DO RECANTO DAS EMAS	QD 111 - AE 01	Urbano	72.605.-120	3901-3355	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,91173
53019407	CEM 804 DO RECANTO DAS EMAS	QD 804 - LT 01 - AE	Urbano	72.650.-600	3901-8230	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,920286226955
53017323	CEPI PINHEIRINHO ROXO	QD 300 CJ 17 LT 1	Urbano	72620117	39015505	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15.907.266
53009401	EC 102 DO RECANTO DAS EMAS	QD 102 - CONJ "03A" - LT 01	Urbano	72.600.-203	3901-3351	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,926404951423
53016793	EC 203 DO RECANTO DAS EMAS	QD 203 - LT 32	Urbano	72.610.-321	995.783.-591	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15.904465
53012887	EC 401 DO RECANTO DAS EMAS	QD 401/402 - CONJ 08 - LT 01 AE	Urbano	72.670.-010	3901-3649	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,909205760795
53014600	EC 404 DO RECANTO DAS EMAS	QD 404 - CONJ 09 - LT 01	Urbano	72.630.-409	3901-6084	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,912631271901
53013247	EC 510 DO RECANTO DAS EMAS	QD 511 - CONJ 11 EPC 02	Urbano	72.660.-333	3901-3661	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,932615694879
53014618	EC 803 DO RECANTO DAS EMAS	QR 803 - LT 01 - AE	Urbano	72.650.-400	3901-6083	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,923258883794
53068238	EC VILA BURITIS	DF 280 KM 09 - SET. HAB. AGUA QUENTE	Urbano	72.669.-300	3901-3723	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-20,799468064922
53014596	JI 603 DO RECANTO DAS EMAS	QD 603 - CONJ 09 - LT 01	Urbano	72.000.-000	3901-8208	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15,917805540161
53008944	CAIC AYRTON SENNA	QR 117 - SETOR URBANO	Urbano	72.301.-700	3901-7742	Samambaia	Samambaia	-15,88995
53008952	CAIC HELENA REIS	QR 409 - AE 01	Urbano	72.321.-100	3901-7748	Samambaia	Samambaia	-15,876326882227
53012097	CED 123 DE SAMAMBAIA	QR 123 - CONJ 08 - AE 01	Urbano	72.303.-008	39017979/7757	Samambaia	Samambaia	-15,893814969319

53010019	CED 619 DE SAMAMBAIA	QS 619 - AE 1	Urbano	72.333.-520	3901-7931	Samambaia	Samambaia	-15,8791927825
53012780	CEE 01 DE SAMAMBAIA	QS 303 - CONJ 04 - LT 01	Urbano	72.305.-100	3901-7744	Samambaia	Samambaia	-15,882289938557
53009070	CEF 120 DE SAMAMBAIA	QN 122 - CONJ 04 - LT 01	Urbano	72.320.-220	3901-3119	Samambaia	Samambaia	-15,869346224382
53008995	CEF 312 DE SAMAMBAIA	QS 312 - CONJ 05 - LT 01	Urbano	72.308.-500	3901-7761	Samambaia	Samambaia	-15,876217623859
53008987	CEF 404 DE SAMAMBAIA	QS 404 - AE 01	Urbano	72.310.-048	3901-7733	Samambaia	Samambaia	-15,913953707784
53009150	CEF 407 DE SAMAMBAIA	QR 407/409 - AE 01	Urbano	72.370.-070	3901-1530	Samambaia	Samambaia	-15,874887295899
53009002	CEF 411 DE SAMAMBAIA	QN 411 - AE 01	Urbano	72.321.-540	3901-7749	Samambaia	Samambaia	-15,877793992141
53009177	CEF 412 DE SAMAMBAIA	QN 412 - AE 01	Urbano	72.320.-540	3901-7722	Samambaia	Samambaia	-15.856366
53011597	CEF 427 DE SAMAMBAIA	QN 427 - AE 02	Urbano	72.327.-540	3901-7930	Samambaia	Samambaia	-15,892322541158
53010027	CEF 504 DE SAMAMBAIA	QN 504 - CONJ 09 - LT 01 - AE	Urbano	72.330.-045	3901-7723	Samambaia	Samambaia	-15,882247653309
53009010	CEF 507 DE SAMAMBAIA	QR 507 - CONJ 07 - LT 01	Urbano	72.313.-000	3901-7739	Samambaia	Samambaia	-15,890900747012
53011562	CEF 519 DE SAMAMBAIA	QS 519 - AE 01	Urbano	72.315.-300	39.017.-700	Samambaia	Samambaia	-15,897016959873
53015576	CEI 210 DE SAMAMBAIA	QN 210 AE 01	Urbano	72.231.-528	3901-2223	Samambaia	Samambaia	-15,863144924824
53009100	CEI 307 DE SAMAMBAIA	QR 307 - CONJ 08 - AE 01	Urbano	72.360.-070	3901-7745	Samambaia	Samambaia	-15,885491490276
53009029	CEM 304 DE SAMAMBAIA	QR 304 - CONJ 04 - LT 01	Urbano	72.306.-500	3901-7718	Samambaia	Samambaia	-15,879364426211
53011996	CEM 414 DE SAMAMBAIA	QS 414 - AE 01	Urbano	72.320.-580	3901-7736	Samambaia	Samambaia	-15,859039214783
53009053	EC 108 DE SAMAMBAIA	QS 110 - AE 01	Urbano	72.302.-530	3901-3118	Samambaia	Samambaia	-15,88984025456
53009061	EC 111 DE SAMAMBAIA	QS 111 - AE 10	Urbano	72.301.-550	3359-1011	Samambaia	Samambaia	-5,0662982024417
53009088	EC 121 DE SAMAMBAIA	QS 121 - CONJ 01 - LT 01	Urbano	72.301.-801	3901-7743	Samambaia	Samambaia	-15,891343044065
53009096	EC 303 DE SAMAMBAIA	QR 303 - CONJ 12	Urbano	72.305.-000	3901-7696	Samambaia	Samambaia	-15,882085514921
53009118	EC 317 DE SAMAMBAIA	QR 317 - AE 03 - LT 11	Urbano	72.307.-800	3901-7747	Samambaia	Samambaia	-15,891243021376
53009126	EC 318 DE SAMAMBAIA	QN 318 - CONJ 04 - LT 01	Urbano	72.308.-530	3901-7721	Samambaia	Samambaia	-15,875364320241
53009134	EC 325 DE SAMAMBAIA	QR 325 - AE 01	Urbano	72.309.-700	3359-1166	Samambaia	Samambaia	-15,888825915623
53009142	EC 403 DE SAMAMBAIA	QN 403/405 - AE	Urbano	72.319.-570	3901-7697	Samambaia	Samambaia	-15,868927871238
53009169	EC 410 DE SAMAMBAIA	QN 410 - AE 01	Urbano	72.320.-500	3901-7698	Samambaia	Samambaia	-15,858687436833
53009185	EC 415 DE SAMAMBAIA	QN 415/417 - AE 01	Urbano	72.323.-540	3901-7809	Samambaia	Samambaia	-15,8794
53009193	EC 419 DE SAMAMBAIA	QS 419 - AE 01 - SETOR NORTE	Urbano	72.325.-520	3359-1754	Samambaia	Samambaia	-15,883552
53009207	EC 425 DE SAMAMBAIA	QS 425 - AE 02	Urbano	72.327.-520	3901-7932	Samambaia	Samambaia	-15,887473586993

53009215	EC 431 DE SAMAMBAIA	QS 431 - AE 01	Urbano	72.329.-550	3359-2988	Samambaia	Samambaia	4,2151892371711
53009223	EC 501 DE SAMAMBAIA	QN 501 - CONJ 03 - LT 01	Urbano	72.311.-203	3901-7699	Samambaia	Samambaia	-15,886
53017064	EC 502 DE SAMAMBAIA	QS 502 Conjunto 09 Lote 01 - Samambaia DF	Urbano	72.310-529	3901-5510	Samambaia	Samambaia	-15884860
53009231	EC 510 DE SAMAMBAIA	QN 510 - CONJ 07 - LT 01	Urbano	72.312.-400	3901-7715	Samambaia	Samambaia	-15,880419584427
53009240	EC 511 DE SAMAMBAIA	QR 511 - AE 02	Urbano	72.025.-510	3359-1021	Samambaia	Samambaia	-15,890455188332
53010060	EC 512 DE SAMAMBAIA	QN 512 - CONJ 06	Urbano	72.330.-120	3901-7724	Samambaia	Samambaia	-15,870423092918
53013867	EC 604 DE SAMAMBAIA	QS 604 - AE	Urbano	72.322.-520	3901-7726	Samambaia	Samambaia	-15,862063692761
53009258	EC 614 DE SAMAMBAIA	QR 614 - AE 01	Urbano	72.322.-700	3901-7727	Samambaia	Samambaia	-15,853115380839
53068173	EC 831 DE SAMAMBAIA	QR 831 COMJ. 01 LOTE 01 - SAMAMBAIA	Urbano	72.338.-711	3901-3526	Samambaia	Samambaia	-15,887030580484
53009266	EC GUARIROBA	BR-060 - KM 09 - DF-180	Urbano	72.000.-000	3500-2077	Samambaia	Samambaia	-15861210
53009649	CAIC ALBERT SABIN	EQ 304/307 - LT "E"	Urbano	72.504.-305	3901-6606	Santa Maria	Santa Maria	-16,030362302249
53009657	CAIC SANTA MARIA	EQ 215/315 - LT "B"	Urbano	72.545.-302	3901-6596	Santa Maria	Santa Maria	-16,008336516012
53068181	CED 310 DE SANTA MARIA	CL 310 CONJ. H	Urbano	72.510.-238	3901-3369	Santa Maria	Santa Maria	-16,023649133738
53010000	CED 416 DE SANTA MARIA	EQ 416/516 - LT "1"	Urbano	72.546.-332	3901-6609	Santa Maria	Santa Maria	-16,016092142803
53013336	CEE 01 DE SANTA MARIA	CL 208 - LT "A1" - AE	Urbano	72.508.-220	3901-6614	Santa Maria	Santa Maria	-16,022292
53012593	CEF 103 DE SANTA MARIA	CL 103 - LOTE 1-B	Urbano	72.503.-202	3901-6612	Santa Maria	Santa Maria	-16,018838357393
53012062	CEF 201 DE SANTA MARIA	QR 201 LOTE 1-A	Urbano	72.501.-401	3901-4569	Santa Maria	Santa Maria	-16,019634735386
53011503	CEF 209 DE SANTA MARIA	CL 209 - LT 1-A	Urbano	72.509.-221	3901-6615	Santa Maria	Santa Maria	-16,021747235042
53009851	CEF 213 DE SANTA MARIA	CL 213 - LT 1-G	Urbano	72.543.-227	3901-6582	Santa Maria	Santa Maria	-16,007626
53009665	CEF 308 DE SANTA MARIA	CL 308 LT 1-B	Urbano	72.508.-232	3901-6587	Santa Maria	Santa Maria	-16,0274126783
53009690	CEF 316 DE SANTA MARIA	CL 316 - LT 1-A	Urbano	72.546.-231	3901-6590	Santa Maria	Santa Maria	-7,9691217227519
53009878	CEF 403 DE SANTA MARIA	CL 403 - LT 1-A	Urbano	72.503.-701	3901-6624	Santa Maria	Santa Maria	-16,037827273199
53014294	CEF 418 DE SANTA MARIA	EQ 417/418 - 517/518 LT 01	Urbano	72.548.-700	3901-6610	Santa Maria	Santa Maria	-16,014264499878
53012054	CEF SANTOS DUMONT	AV S/N RES. SANTOS DUMONT	Urbano	72.590.-000	3901-4566	Santa Maria	Santa Maria	-15,652161297665
53009711	CEF SARGENTO LIMA	AREA ALFA DA MARINHA - AE S/N	Urbano	72.433.-000	3901-4565	Santa Maria	Santa Maria	-15,981153210052
53015770	CEI 203 DE SANTA MARIA	CL 203 - LT 1-A	Urbano	72.503.-221	3901-6598	Santa Maria	Santa Maria	-16.037.127
53012569	CEI 210 DE SANTA MARIA	EQ 210/310 - LT "A"	Urbano	72.510.-300	3901-6591	Santa Maria	Santa Maria	-16,021475

53012615	CEI 416 DE SANTA MARIA	EQ 416/516 - LT "B"	Urbano	72.546.-332	3901-6608	Santa Maria	Santa Maria	-16,016167810215
53012623	CEM 404 DE SANTA MARIA	CL 404 - LT "A"	Urbano	72.504.-241	3901-6618	Santa Maria	Santa Maria	-16,034289129617
53012607	CEM 417 DE SANTA MARIA	QR 417 - LT "A"	Urbano	72.547.-701	3901-6620	Santa Maria	Santa Maria	-16,011644624302
53068190	EC 01 DO PORTO RICO	CONDOMINIO PORTO RICO	Urbano	72.504.-003	3901-6599	Santa Maria	Santa Maria	-16,034822987732
53014235	EC 100 DE SANTA MARIA	QR 100 - CONJ "T" - AE 01	Urbano	72.500.-429	3901-6611	Santa Maria	Santa Maria	-16,042735640884
53009681	EC 116 DE SANTA MARIA	CL 116 - LT 01-M	Urbano	72.546.-200	3901-6613	Santa Maria	Santa Maria	-16,002296665509
53009703	EC 203 DE SANTA MARIA	CL 203 - LT 1-A	Urbano	72.503.-221	3901-6580	Santa Maria	Santa Maria	-16,037604070437
53009673	EC 206 DE SANTA MARIA	CL 206 LOTE 1-C	Urbano	72.506.-223	3901-6581	Santa Maria	Santa Maria	-16,026452513439
53013565	EC 215 DE SANTA MARIA	CL 215 - LT "A"	Urbano	72.545.-221	3901-6584	Santa Maria	Santa Maria	-15,963978900887
53011511	EC 218 DE SANTA MARIA	CL 218 LOTE 1-F	Urbano	72.548.-226	3901-6616	Santa Maria	Santa Maria	-16,007000694534
53014561	JI 116 DE SANTA MARIA	QR 116 - AE	Urbano	72.546.-400	3901-8247	Santa Maria	Santa Maria	-15,537972527296
53009720	CAIC UNESCO	QD 05 - CONJ "A" - AE	Urbano	71.690.-000	3901-7701	São Sebastião	São Sebastião	-15,901878858956
53014880	CED SAO BARTOLOMEU	QD 02 - CONJ 03 - LT 04	Urbano	71.697.-045	3901-7730/8145	São Sebastião	São Sebastião	-15,967088325426
53019806	CED SAO FRANCISCO	RUA 17 - LT 100 - AE - SAO FRANCISCO	Urbano	71.693.-305	3901-8030	São Sebastião	São Sebastião	-15,914583036139
53011988	CED SAO JOSE	QD 16 - AE	Urbano	71.690.-000	3901-7706	São Sebastião	São Sebastião	-15,912839313433
53009738	CEF CERAMICA SAO PAULO	R 01 - LT 101	Urbano	71.691.-101	3901-7702	São Sebastião	São Sebastião	-15,8876346629986
53011040	CEF DO BOSQUE	AREA INSTITUCIONAL 2 - RESIDENCIAL BOSQUE	Urbano	71.690.-000	3901-7686	São Sebastião	São Sebastião	-30,528680838409
53009797	CEF JATAI	DF-140 - KM 11 - FAZ BARREIROS - ROD DIOGO M	Urbano	71.617.-990	3506-2083	São Sebastião	São Sebastião	-16,01959041106
53068211	CEF MIGUEL ARCANJO	AV. SAO BARTOLOMEU - AREA ESPECIAL Nº 03	Urbano	71.640.-064	3901-3166	São Sebastião	São Sebastião	-15,967144408838
53009746	CEF NOVA BETANIA	BR-251 - KM 38 - NOVA BETANIA	Rural	71.020.-188	3506-2047	São Sebastião	São Sebastião	-15,954539836872
53012488	CEI 01 DE SAO SEBASTIAO	QD 101 - CONJ 10 - RESIDENCIAL OESTE	Urbano	71.692.-101	3901-7711	São Sebastião	São Sebastião	-15,966005256302
53015541	CEI 03 DE SAO SEBASTIAO	QD 202 - AE - CONJ 04 - LT 01	Urbano	71.692.-510	3901-8110	São Sebastião	São Sebastião	-15,903944754124
53017277	CEI 04 DE SAO SEBASTIAO	Q 203 CONJ. 03, LT 06/15	Urbano	71.692.-607	39.015.-514	São Sebastião	São Sebastião	-15.901401
53011031	CEM 01 DE SAO SEBASTIAO	QD 203 - AE	Urbano	71.690.-000	3901-7707	São Sebastião	São Sebastião	-15,901626920583
53013484	EC 104 DE SAO SEBASTIAO	QD 104 - CONJ 01 - LT 01 - RESIDENCIAL OESTE	Urbano	71.692.-300	3901-8341	São Sebastião	São Sebastião	-15,895536458855

53014286	EC 303 DE SAO SEBASTIAO	QD 303 - AE 34 - CONJ 01	Urbano	71.692.-805	3901-7709	São Sebastião	São Sebastião	-,39114707811803
53009754	EC AGROVILA SAO SEBASTIAO	QD 100 - CONJ "Q" - AE 01	Urbano	71.693.-107	3901-7710	São Sebastião	São Sebastião	-15,910762261432
53012070	EC AGUILHADA	BR-251 - KM 35 - ROD BSB/UNAI - Nº 69	Rural	71.690.-000		São Sebastião	São Sebastião	-15,962858
53014588	EC BELA VISTA	R 01 - 221 - BAIRRO BELA VISTA	Urbano	71.690.-000	3901-7942	São Sebastião	São Sebastião	-15,913570539935
53009762	EC CACHOEIRINHA	BR-251 - KM 38 - FAZ SANTA BARBARA	Rural	71.691.-970	3500-2206	São Sebastião	São Sebastião	-15,943098258412
53009770	EC CERAMICA DA BENCAO	R DA GAMELEIRA - QD 02 - AE 331 - CENTRO	Urbano	71.691.-049	3901-7704	São Sebastião	São Sebastião	-21,136026878304
53012178	EC SAO BARTOLOMEU	NR SAO BARTOLOMEU - KM 02	Rural	71.690.-000	3506-2059	São Sebastião	São Sebastião	-15,968723232961
53012496	EC VILA DO BOA	SETOR DE CHACARAS - S/N	Urbano	71.697.-300	3901-7714	São Sebastião	São Sebastião	-15,877841876333
53014570	EC VILA NOVA	R 31 - 200 - BAIRRO SAO JOSE - VL NOVA	Urbano	71.693.-032	3901-7947	São Sebastião	São Sebastião	-15,913616406065
53068220	ESCOLA CLASSE DOM BOSCO	QUADRA 05 CONJ. A AREA ESPECIAL - CENTRO	Urbano	71.690.-000	3901-2495	São Sebastião	São Sebastião	-15,968678101631
53005309	CAIC JULIA KUBITSCHEK DE OLIVEIRA	AR 13 - CONJ 03 - AE 01	Urbano	73.062.-303	3901-7969	Sobradinho	Sobradinho II	-15,644556346313
53005473	CED 02 DE SOBRADINHO	QD 12 - AE 05	Urbano	73.010.-120	3901-3777	Sobradinho	Sobradinho	-15,648622483404
53005341	CED 03 DE SOBRADINHO	QD 05 - AE 05	Urbano	73.030.-050	3901-3780	Sobradinho	Sobradinho	-15,649208775954
53012542	CED 04 DE SOBRADINHO	AR 10 - CONJ 09 - LT 01	Urbano	73.062.-109	3901-7963	Sobradinho	Sobradinho II	-15,646495882198
53005392	CED FERCAL	DF-205 - KM 19 - FERCAL	Urbano	73.007.-993	3901-7978	Sobradinho	Sobradinho II - Fercal	-15,590393998022
53005740	CED PROF CARLOS RAMOS MOTA	ROD DF-001 - KM 13 - NR LAGO OESTE	Rural	73.007.-990	3901-8329	Sobradinho	Sobradinho	-15,6176561363
53005848	CEE 01 DE SOBRADINHO	QD 14 - AE - R 05	Urbano	73.050.-140	3901-4104	Sobradinho	Sobradinho	-15,650307662008
53005333	CEF 01 DE SOBRADINHO	QD 02 - CONJ "C/D" - LT "F"	Urbano	73.015.-321	3901-4107	Sobradinho	Sobradinho	-15,657650636739
53005350	CEF 03 DE SOBRADINHO	QD 06 - AE 03	Urbano	73.025.-060	3901-3772	Sobradinho	Sobradinho	-15,650562149703
53005368	CEF 04 DE SOBRADINHO	QD 15 - AE 02	Urbano	73.045.-150	3901-3784	Sobradinho	Sobradinho	-15,646283133571
53005376	CEF 05 DE SOBRADINHO	QD 10 - R 04 - AE 04/05	Urbano	73.005.-100	3901-4111	Sobradinho	Sobradinho	-15,643668721617
53012038	CEF 07 DE SOBRADINHO	QR 13 - CONJ 05 - LT 01	Urbano	73.030.-130	3901-7966	Sobradinho	Sobradinho II	-15,641319023256
53013522	CEF 08 DE SOBRADINHO	AR 03 - LT 04	Urbano	73.060.-030	3901-8023	Sobradinho	Sobradinho II	-15,639294438546
53017412	CEF 09 DE SOBRADINHO	AR 13 CJ 1 AE 3	Urbano	73062301	39018024	Sobradinho	Sobradinho II	#N/D
53005406	CEF QUEIMA LENCOL	ROD DF-205 - LESTE - KM 2,7	Rural	73.020.-000	3901-8024	Sobradinho	Sobradinho	-15,64234224733

53005929	CEI 01 DE SOBRADINHO	QD 02 - R 01 - AE	Urbano	73.015.-100	3901-4115	Sobradinho	Sobradinho	-15,660283449017
53005937	CEI 02 DE SOBRADINHO	QD 03 - AE 05	Urbano	73.030.-030	3901-3788	Sobradinho	Sobradinho	-15,651450619203
53005643	CEI 03 DE SOBRADINHO	QD 16 - AE "D1"	Urbano	73.050.-160	3901-3779	Sobradinho	Sobradinho	-15,647235520319
53068033	CEI 04 DE SOBRADINHO	Quadra 04 Area Especial 04 de sobradinho	Urbano	73.025-040	3901-3782	Sobradinho	Sobradinho	-15,653744121909
53005465	CEM 01 DE SOBRADINHO	QD 04 - AE 04	Urbano	73.025.-040	3901-3778	Sobradinho	Sobradinho	-15,653682106971
53005627	EC 01 DE SOBRADINHO	QD 06 - R 05 - AE 01	Urbano	73.025.-060	3901-4114	Sobradinho	Sobradinho	-15,649646472075
53013832	EC 04 DE SOBRADINHO	QD 15 - AE 02	Urbano	73.045.-150	3901-3789	Sobradinho	Sobradinho	-15,645874317795
53005635	EC 05 DE SOBRADINHO	QD 09 - AE 05	Urbano	73.035.-090	3901-4110	Sobradinho	Sobradinho	-15,639986096115
53005651	EC 10 DE SOBRADINHO	QD 02 - CONJ "B/C" - LT "E"	Urbano	73.015.-308	3901-4100	Sobradinho	Sobradinho	-15,658859325649
53005660	EC 11 DE SOBRADINHO	QD 11 - AE 01	Urbano	73.025.-040	3901-4103	Sobradinho	Sobradinho	-15,645303570969
53005678	EC 12 DE SOBRADINHO	QD 01 - AE - SETOR INDUSTRIAL	Urbano	73.020.-112	3901-4102	Sobradinho	Sobradinho	-15,63327617436
53005686	EC 13 DE SOBRADINHO	AR 05 - AE 01	Urbano	73.060.-500	3901-7974	Sobradinho	Sobradinho II	-15,639591334344
53013514	EC 14 DE SOBRADINHO	AR 19 - CONJ 07 - LT 01 - SETOR OESTE	Urbano	73.300.-000	3901-7972	Sobradinho	Sobradinho II	-15,643772101206
53005384	EC 15 DE SOBRADINHO	QD 03 - AE 01/02	Urbano	73.030.-030	3901-7999	Sobradinho	Sobradinho	-15,651938759234
53068050	EC 16 DE SOBRADINHO	Condominio Setor de Mansões – Area Especial Nova Colina Sobradinho	Urbano	73.270.-010	3453-2229	Sobradinho	Sobradinho	-15,649274551799
53068041	EC 17 DE SOBRADINHO	Avenida Central Area Especial 1 Vila Rabelo Sobradinho II	Urbano	73.086.-390		Sobradinho	Sobradinho II	-15,623486431136
53013492	EC BASEVI	DF-001 - KM 6 V.BASEVI LAGO OESTE	Rural	73.100.-000	3901-8026	Sobradinho	Sobradinho	-15,645449415824
53005694	EC BOA VISTA	DF-205 - OESTE - KM 6	Rural	73.151.-010	3500-2186	Sobradinho	Sobradinho	-15,588476947695
53006356	EC BROCHADO DA ROCHA	BR-020 - ACAMPAMENTO DVO	Urbano	73.300.-000	3901-7662	Sobradinho	Planaltina	-15,645373868024
53005708	EC CATINGUEIRO	ROD DF-205 - KM 13 - CATINGUEIRO	Rural	73.000.-000	3500-2373	Sobradinho	Sobradinho	-15,563508019671
53013506	EC CORREGO DO ARROZAL	BR-020 - KM 13/14 - CORREGO DO ARROZAL	Rural	73.007.-995		Sobradinho	Planaltina	-15,645300888371
53005724	EC CORREGO DO OURO	FAZ CORREGO DO OURO - DF-002	Rural	73.000.-000	3500-2375	Sobradinho	Sobradinho	-15,513249643926
53005732	EC ENGENHO VELHO	ROD DF-150 - KM 12 - FERCAL	Urbano	73.000.-000	3901-7975	Sobradinho	Sobradinho II - Fercal	-15,562763950585
53012550	EC LOBEIRAL	SITIO PATRICIA - DF-325 - KM 08	Rural	73.000.-000	3302-3764	Sobradinho	Sobradinho	-15,590348942939

53005759	EC MORRO DO SANSAO	FAZ SOBRADINHO - PROXIMO CEMITERIO	Rural	73.000.-000	3901-8330	Sobradinho	Sobradinho	-15,619518739709
53009444	EC OLHOS D'AGUA	BR-020 - CH OLHOS DAGUA - 22	Urbano	73.000.-000	3302-3764	Sobradinho	Lago Norte	-15,69314109526
53005767	EC RIBEIRAO	ROD DF-205 - OESTE - KM 11 - FAZ RIBEIRAO	Rural	73.000.-000	8426-8099	Sobradinho	Sobradinho	-15,50520460827
53005775	EC RUA DO MATO	ROD DF-150 - KM 11 - CH 04	Urbano	73.150.-100	3901-7976	Sobradinho	Sobradinho II - Fercal	-15,610758
53005783	EC SANTA HELENA	DF-001 - GJ SANTA HELENA	Rural	73.000.-000	3901-7980	Sobradinho	Sobradinho	-15,706291838296
53005791	EC SITIO DAS ARAUCARIAS	NR 01 - CORREGO DO MEIO - FAZ MAREISA	Rural	73.001.-970	8437-3780	Sobradinho	Sobradinho	-15,697885627747
53005805	EC SONHEM DE CIMA	DF-330 LESTE - PA CONTAGEM	Rural	73.001.-970	8467-0694	Sobradinho	Sobradinho	-15,507522329198
53003381	CAIC PROF. WALTER JOSE DE MOURA	QS 07 - AE 02-04/10	Urbano	72.030.-170	3901-8244	Taguatinga	Aguas Claras	-15,862577880669
53003578	CED 02 DE TAGUATINGA	QSA 24/25 - QSD 09/11 - AE	Urbano	72.015.-240	3901-6783	Taguatinga	Taguatinga	-15,841644080942
53003594	CED 04 DE TAGUATINGA	QNG 06/07 AE 20	Urbano	72.130.-005	3901-6738	Taguatinga	Taguatinga	-15,795442261885
53003608	CED 05 DE TAGUATINGA	QNJ 56 - AE 16	Urbano	72.140.-560	3901-6747	Taguatinga	Taguatinga	-15,814970281701
53003616	CED 06 DE TAGUATINGA	QNL 01 - AE 01	Urbano	72.150.-508	3901-6750	Taguatinga	Taguatinga	-15,83183144371
53003624	CED 07 DE TAGUATINGA	EQNM 36/38 - AE	Urbano	72.145.-345	3901-8206	Taguatinga	Taguatinga	-15,833979700303
53003810	CEE 01 DE TAGUATINGA	QNJ 20 - AE 12	Urbano	72.140.-200	3901-6749	Taguatinga	Taguatinga	-15,816323293148
53003446	CEF 03 DE TAGUATINGA	QSA 24/25 - AE	Urbano	72.015.-250	3901-7578	Taguatinga	Taguatinga	-15,840142679602
53003454	CEF 04 DE TAGUATINGA	EQNL 05/07 - AE	Urbano	72.150.-517	3901-6694	Taguatinga	Taguatinga	-15,823107917858
53003462	CEF 05 DE TAGUATINGA	QSE 22 - AE 09/10	Urbano	72.025.-220	3901-8319	Taguatinga	Taguatinga	-15,859445494024
53003470	CEF 08 DE TAGUATINGA	QNA 52 - LT 26	Urbano	72.110.-520	3901-6669	Taguatinga	Taguatinga	-15,817422648349
53003489	CEF 09 DE TAGUATINGA	QSD - AE 02	Urbano	72.020.-010	3901-6780	Taguatinga	Taguatinga	-15,842729895268
53003497	CEF 10 DE TAGUATINGA	QSE 05/07 - AE 01	Urbano	72.025.-050	3901-7667	Taguatinga	Taguatinga	-15,85725258881
53003500	CEF 11 DE TAGUATINGA	CND 05 - AE - PRACA DO BICALHO	Urbano	72.120.-055	3901-6689	Taguatinga	Taguatinga	-15,808909095627
53003519	CEF 12 DE TAGUATINGA	QNG 39 - AE 03	Urbano	72.130.-390	3901-6736	Taguatinga	Taguatinga	-15,803375702687
53003527	CEF 14 DE TAGUATINGA	QNB 15 - AE 02	Urbano	72.115.-150	3901-7575	Taguatinga	Taguatinga	-15,818999600679
53003535	CEF 15 DE TAGUATINGA	QSA 3/5 - AE 01	Urbano	72.015.-030	3901-7580	Taguatinga	Taguatinga	-15,834514521974
53004280	CEF 16 DE TAGUATINGA	QNL 22 - AE 24	Urbano	72.161.-200	3901-6753	Taguatinga	Taguatinga	-15,825331546228
53004256	CEF 17 DE TAGUATINGA	EQNM 38/40 - AE	Urbano	72.205.-385	3901-7670	Taguatinga	Taguatinga	-15,829734725896

53004221	CEF 19 DE TAGUATINGA	EQNL 10/12 - AE	Urbano	72.115.-520	3901-6664	Taguatinga	Taguatinga	-15,820456402854
53004299	CEF 21 DE TAGUATINGA antiga EC 48	EQNL 28 - AE 27	Urbano	72.161.-280	3901-8246	Taguatinga	Taguatinga	-15,815902824018
53004388	CEF VILA AREAL	QS 06 - BL "B" - CONJ 430	Urbano	72.030.-160	3901-6757	Taguatinga	Aguas Claras	-15,8598971695
53004183	CEI 01 DE TAGUATINGA	QSE 14 - AE - VL DIMAS	Urbano	72.025.-140	3901-6774	Taguatinga	Taguatinga	-15,856662173597
53004205	CEI 02 DE TAGUATINGA	QND 59 - AE 37	Urbano	72.120.-590	3901-6732	Taguatinga	Taguatinga	-15,800284024678
53004329	CEI 03 DE TAGUATINGA	QNM 36 - CONJ "B2" - LT 60	Urbano	72.145.-632	3901-3766	Taguatinga	Taguatinga	-15,806820607908
53004159	CEI 04 DE TAGUATINGA	CNA 01/02 - AE - PRACA DO DI	Urbano	72.110.-015	3901-6679	Taguatinga	Taguatinga	-15,826764559595
53004167	CEI 05 DE TAGUATINGA	EQNJ 23/25 - AE 09	Urbano	72.140.-230	3901-6745	Taguatinga	Taguatinga	-15,815822460854
53004302	CEI 06 DE TAGUATINGA	EQNL 17/19 - AE	Urbano	72.151.-525	3901-6692	Taguatinga	Taguatinga	-15,817865397205
53017013	CEI 07 DE TAGUATINGA	QSD 32 AE 01/03 - TAGUATINGA DF	Urbano	72.020.-320	3026-4248	Taguatinga	Taguatinga	-15.853200
53017730	CEI 08 DE TAGUATINGA	CND 05 AE	Urbano	72120055	39013233	Taguatinga	Taguatinga	-15.808.033
53047001	CEI ÁGUAS CLARAS	QS 11 - CONJUNTO " R" AE 01	Urbano	71.978.-700	3901-4090	Taguatinga	Aguas Claras	-15,869038
53003586	CEM 03 DE TAGUATINGA	QSE 05 - AE 14	Urbano	72.025.-050	3901-6777	Taguatinga	Taguatinga	-15,859582455206
53003632	CEM AVE BRANCA	QSA 03/05 - AE 01	Urbano	72.015.-050	3901-6675	Taguatinga	Taguatinga	-15,835242805287
53003691	CEM EIT	QNB 01 - AE 01 - SETOR CENTRAL	Urbano	72.115.-010	3901-7570	Taguatinga	Taguatinga	-15,831604
53003683	CEM TAGUATINGA NORTE	QNC - AE 01, 02 E 03	Urbano	72.115.-510	3901-6698	Taguatinga	Taguatinga	-15,819244760138
53004027	EC 01 DE TAGUATINGA	QSC 01 - AE 01	Urbano	72.016.-010	3901-6676	Taguatinga	Taguatinga	-15,835846594957
53068017	EC 02 DE VICENTE PIRES	RUA 11 AE 1 BAIRRO SAO JOSE	Urbano	72.110.-800	3568-3051	Taguatinga	Vicente Pires	-15,800530300643
53004035	EC 06 DE TAGUATINGA	CNB 12 - AE 01	Urbano	72.115.-125	3901-6688	Taguatinga	Taguatinga	-15,819892495808
53004043	EC 08 DE TAGUATINGA	QNG 12 - AE 14	Urbano	72.130.-120	3901-6735	Taguatinga	Taguatinga	-15,801213816678
53004051	EC 10 DE TAGUATINGA	QSD 18 - AE 23	Urbano	72.020.-180	3901-6781	Taguatinga	Taguatinga	-15,8501405223
53004060	EC 11 DE TAGUATINGA	QSE 12/14 - AE - VL DIMAS	Urbano	72.025.-120	3901-6773	Taguatinga	Taguatinga	-15,857033249169
53004078	EC 12 DE TAGUATINGA	QNH 06/07 - AE	Urbano	72.130.-570	3901-6742	Taguatinga	Taguatinga	-15,80603475801
53004086	EC 13 DE TAGUATINGA	QSF 05 - AE 02	Urbano	72.025.-550	3901-6778	Taguatinga	Taguatinga	-15,864187139791
53004094	EC 15 DE TAGUATINGA	QND 43 - LT 23 - AE	Urbano	72.120.-430	3901-6731	Taguatinga	Taguatinga	-15,806199283489
53004108	EC 16 DE TAGUATINGA	EQNG 06/07 - AE 15	Urbano	72.130.-060	3901-6737	Taguatinga	Taguatinga	-15,782822753522
53004116	EC 17 DE TAGUATINGA	QSA 03/05 - AE SUL	Urbano	72.015.-050	3901-7579	Taguatinga	Taguatinga	-15,834626491448
53004124	EC 18 DE TAGUATINGA	QND 12 - AE	Urbano	72.120.-120	3901-6730	Taguatinga	Taguatinga	-15,812513804667

53004132	EC 19 DE TAGUATINGA	QNA 39 - LT 19 - AE	Urbano	72.110.-390	3901-7573	Taguatinga	Taguatinga	-15,888572271015
53004175	EC 27 DE TAGUATINGA	QNF 19 - AE	Urbano	72.125.-690	3901-6734	Taguatinga	Taguatinga	-15,813363431777
53004191	EC 29 DE TAGUATINGA	QNJ 18 - AE 10	Urbano	72.140.-180	3901-6743	Taguatinga	Taguatinga	-15,815140056339
53004213	EC 39 DE TAGUATINGA	QNC 15 - AE 15/16/17	Urbano	72.115.-650	3901-7576	Taguatinga	Taguatinga	-15,824774962451
53004230	EC 41 DE TAGUATINGA	EQNL 13/15 - AE	Urbano	72.150.-135	3901-6691	Taguatinga	Taguatinga	-15,824648515276
53004248	EC 42 DE TAGUATINGA	EQNM 34/36 - AE 01	Urbano	72.145.-507	3901-3737	Taguatinga	Taguatinga	-15,807185143152
53004264	EC 45 DE TAGUATINGA	EQNM 40/42 - AE	Urbano	72.146.-510	3901-6695	Taguatinga	Taguatinga	-15,794070479553
53004272	EC 46 DE TAGUATINGA	EQNL 21/23 - AE 01	Urbano	72.152.-505	3901-6693	Taguatinga	Taguatinga	-15,814151877122
53004310	EC 50 DE TAGUATINGA	EQNL 02/04 - AE	Urbano	72.155.-025	3901-6666	Taguatinga	Taguatinga	-15,831166893003
53004337	EC 52 DE TAGUATINGA	QNM 38 - AE 01	Urbano	72.145.-517	3901-6756	Taguatinga	Taguatinga	-15,801135708717
53004345	EC 53 DE TAGUATINGA	QNL 16 - VIA 02 - LT 02	Urbano	72.160.-160	3901-6752	Taguatinga	Taguatinga	-15,831764383676
53004396	EC 54 DE TAGUATINGA	QSD 32 AE 01/02 - SETOR "D" SUL	Urbano	72.020.-320	3901-8010	Taguatinga	Taguatinga	-15,85369906145
53004361	EC ARNIQUEIRA	SHA QUADRA 04 CONJ 04 AE 05	Urbano	71.735.-404	39.016.-690	Taguatinga	Arniqueira	-15,862079659385
53004370	EC COLONIA AGR VICENTE PIRES	EPTG AE 1 Setor Habitacional Vicente Pires	Urbano	72.110.-800	3901-7572	Taguatinga	Vicente Pires	-15,813018711526
53004140	ESCOLA BILINGUE LIBRAS E PORTUGUÊS ESCRITO DE TAGUATINGA	QNH 03 - AE 02	Urbano	72.115.-130	3901-6741	Taguatinga	Taguatinga	-15,802197797839
53000234	CEJA ASA SUL - CESAS	SGAS 602 - PROJ "D"	Urbano	70.200.-620	3901-2605	Brasília	Brasília	-15,809316405855
53017498	CEJA E EDUC PROFISSIONAL A DISTANCIA DE BRASILIA	SGAS 602 MOD D AE	Urbano	70200620	39017592	Plano/Cruzeiro	Plano/Cruzeiro	-15.809.949
53001273	CENTRO INTEGRADO DE EDUCAÇAO FÍSICA	SGAS 907/908 - MOD 25/26	Urbano	70.390.-070	3901-2625	Brasília	Brasília	-15,806195473894
53007603	CEP - ESC TECNICA DE CEILANDIA	QNN 14 AREA ESPECIAL - CEILANDIA - GUARIROBA	Urbano	72201-400	3376-5227	Ceilândia	Ceilândia	-15,829168410158
53001990	CEP - ESCOLA DE MUSICA DE BRASILIA	SGAS 602 - PROJ "D" - PARTE "A"	Urbano	70.200.-620	3225-8766	Brasília	Brasília	-15,808301396579
53009819	CEP - ESCOLA TECNICA DE BRASÍLIA - ETB	QS7 LOTE 2/8 AVENIDADE AGUAS CLARAS - AREAL - TAGUATINGA	Urbano	71699-700	3401-2065	Aguas Claras	Aguas Claras	-15,860320434213
53012631	CEP - ESCOLA TECNICA DE SAUDE DE PLANALTINA - ETSP	AVENIDA CONTORNO COM INDEPENDENCIA - AREA HOSPITALAR SEM NUMERO - PLANALTINA	Urbano	73.350.-000	3389-4720	Planaltina	Planaltina	-15,624959501981307

53017234	CEP ARTICULADO DO GUARA - PROF TERESA ONDINA MALTESE	EQ 17/19 LT A	Urbano	71050175	3901-6653/5503	Guará	Guará	-15.839.027
53001257	CIL 01 DE BRASILIA	SGAS 907/908 - MOD 25/26	Urbano	70.039.-075	3901-7619	Brasília	Brasília	-15,808125820082
53016386	CIL 01 DE PLANALTINA	Entre Quadra 3 e 4, Lote H - Setor Residencial Leste - Planaltina	Urbano	73.350.-350	39.014.-440	Planaltina	Planaltina	-15.621245
53016980	CIL 01 DE SAMAMBAIA	QN 407 Conjunto G Lote 01 - Area Especial	Urbano	72.375.-090	3083-5005	Samambaia	Samambaia	-15.874031
53016408	CIL 01 DE SANTA MARIA	CL 114 CONJ. D - Area Especial	Urbano	72.510-230	85.294.-356	Santa Maria	Santa Maria	ao lado do CED 310
53016734	CIL 01 DE SAO SEBASTIAO	RUA 01 - LT 101	Urbano	71.691.-101	39.017.-702	São Sebastião	São Sebastião	-15,8876346629986
53016742	CIL 01 DO NUCLEO BANDEIRANTE	3ª AV. - AE 04 - PRAÇA OFICIAL	Urbano	71.720.-592	-	Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	-15.872209
53016815	CIL 01 DO PARANOA	QD 17 CONJ "09", LOTE 01 Paranoá	Urbano	71.571.-710	3901-7548	Paranoá	Paranoá	-15.773588
53016432	CIL 01 DO RECANTO DAS EMAS	Quadra 306, Avenida Monjolo 06	Urbano	72.601.-204	3332-1757	Recanto das Emas	Recanto das Emas	-15.919283
53012801	CIL 02 DE BRASILIA	SGAS 611/612 - AV L2 SUL	Urbano	70.200.-710	3901-4432	Brasília	Brasília	-15,831908775072
53012976	CIL DE BRAZLANDIA	AE 07 - SETOR TRADICIONAL	Urbano	72.720.-650	3901-3671	Brazlândia	Brazlândia	-15.685981
53003969	CIL DE CEILANDIA	QNM 13 - AE	Urbano	72.215.-130	3901-3746	Ceilândia	Ceilândia	-15,82392209626
53005600	CIL DE SOBRADINHO	QD 11 - AR 01	Urbano	73.040.-110	3901-4096	Sobradinho	Sobradinho	-15,644300824192
53003977	CIL DE TAGUATINGA	QSB 02 - AE 03/04	Urbano	72.015.-520	3901-6681	Taguatinga	Taguatinga	-15,833074912044
53011350	CIL DO Gama	EQ 16/18 - AE - SETOR CENTRAL	Urbano	72.405.-016	3901-8111	Gama	Gama	-16,017991021284
53010981	CIL DO GUARA	QE 07 - AE "Q"	Urbano	71.020.-007	3901 3697	Guará	Guará	-15,815962550171
53017480	CIL DO RIACHO FUNDO I	SHRF EQ 2/4 LT A AE	Urbano	71820421	98473149	Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	-15.884.596
53017854	CIL DO RIACHO FUNDO II	1ª ETAPA QN 14D AE 1 LT A	Urbano	70297400	33334654	Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	-15.896.538

ANEXO II - A - AO EDITAL

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE)

À

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

Endereço: Shopping ID, SCN, Quadra 06, Conjunto A, Edifício Venâncio 3.000, Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70.297-400 - DF

Apresentamos proposta de PREÇOS acordo com as especificações, condições e prazos estabelecidos no **Pregão Eletrônico n.º 14/2023-SUAG/SEE-DF**, dos quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Declaramos que concordamos com todas as condições estabelecidas no Edital e seus respectivos Anexos.

Nossa cotação para entrega dos **materiais e/ou equipamentos** são conforme abaixo:

OBS: Apresentar planilha de preços conforme modelo contido no anexo VI do Termo de Referência.

Declaramos que esta proposta tem validade de XX(XX) dias corridos, contados da data de abertura da licitação.

O prazo para entrega dos **materiais (e/ou equipamentos)** será de até (XX) dias úteis, contados a partir da retirada/recebimento da respectiva Nota de Empenho ou da assinatura do Contrato.

Apresento garantia conforme estabelecido no **Anexo I do edital.**

Declaro que entregarei o(s) **material(s) [OU equipamento(s) e/ou peça(s)] comprovadamente novo (s) e sem uso**, uma vez que não será(ão) aceito(s) material(is) / equipamento(s) ou peça(s) recondicionado(s), reutilizado(s) ou reformado(s).

Declaramos ainda, que nos preços estão inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

DECLARAMOS AINDA QUE, ATENDEMOS OS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL previstos no art. 7º da Lei distrital nº 4.770/2012, **em especial que produz/comercializa bens**:

a) constituídos por material reciclado, atóxico e biodegradável, na forma das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas –ABNT;

b) que ofereçam menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

c) que não contém substâncias perigosas acima dos padrões tecnicamente recomendados por organismos nacionais ou internacionais;

d) acondicionados em embalagem adequada, feita com a utilização de material reciclável, com o menor volume possível;

e) que funcionem com baixo consumo de energia ou de água;

f) que sejam potencialmente menos agressivos ao meio ambiente ou que, em sua produção, signifiquem economia no consumo de recursos naturais;

g) que possuam certificado emitido pelos órgãos ambientais;

h) que possuam certificação de procedência de produtos.

Brasília-DF, xx de xxxxx de 202x.

Assinatura e Identificação do Representante legal da Licitante

ANEXO III AO EDITAL

DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO Nº 39.860/2019

Pregão Eletrônico nº 14/2023

PROCESSO Nº 00080-00251464/2022-16

A pessoa Física ou jurídica (NOME, CNPJ, INSCRIÇÃO ESTADUAL/DISTRITAL), por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666/93, e no art. 1º do Decreto 39.860/2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Brasília, xx de xxxxx de 2023.

_____

Assinatura e Identificação do Representante legal da Licitante

CPF:

ANEXO IV AO EDITAL

MINUTA DE CONTRATO

(AQUISIÇÃO COM PRAZO DE ENTREGA INTEGRAL)

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidora de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE BENS Nº XX/XXXX - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL, nos termos do Padrão nº 07/2002.

Processo nº 00080-00251464/2022-16

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

1.1. O Distrito Federal, por meio da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, doravante denominado (SEE-FDF), inscrito no CNPJ sob o nº 00.394.676/0001-07, representado neste instrumento pelo XXX , portador do RG n.º XXXX e do CPF n.º XXXX, (CARGO QUE OCUPA), de acordo com o xxxxx e a empresa XXXX, doravante denominada **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o nº XXXX, com sede na XXXX , CIDADE-UF, Tel.: (XX) XXXX e-mail: (XXXX), representado por XXXX, portador(a) do RG nº XXXX SSP/XX e do CPF nº XXXX, na qualidade de XXXX.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Edital de id. XXXXXX, da Proposta id. XXXX e da Lei n.º 8.666/1993 e alterações subsequentes, além de outras normas aplicáveis à espécie regido pela(s) Lei(s) nº 10.520/2002, pelo Decreto Federal nº 10.024/2019, recepcionado no DF pelo Decreto distrital nº 40.205/2019, pelos Decretos distritais nº 36.520/2015, 35.592/2014 e 26.851/2006 e alterações posteriores, além das demais normas pertinentes, observadas as condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus Anexos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. O Contrato tem por objeto a **contratação,** em dois lotes, do tipo menor preço global por lote, de empresa prestadora de serviço técnico especializado de N1, N2, N3, SNOC e GSTI, por meio de manutenção preventiva e corretiva, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e anexos.

3.2. A Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEEDF e a Empresa se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei nº 13.709/2018.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA DE FORNECIMENTO

4.1. A entrega do objeto processar-se-á conforme especificação contida no edital, no Termo de Referência e na Proposta (LINK SEI), facultada sua prorrogação nas hipóteses previstas no § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993, devidamente justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente para celebrar o Contrato.

4.2. Os bens deverão ser entregues na Gerência de Almoxarifado da Secretaria de Estado de Educação do DF, localizado na Unidade III, Setor de Áreas Públicas (SAP-), Lote "E", CEP: 71.215-000 Brasília/DF. A entrega deverá ser realizada de segunda a sexta-feira das 8h às 11h30 e das 13h30 às 16h00, exceto feriados.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1. O valor total do Contrato é de R$ XXXX (XXXX), devendo a importância ser atendida à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente – Lei Orçamentária XXXX.

5.2. Os preços relativos ao futuro Contrato são fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com o art. 28 da Lei nº 9.069/1995.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I – Unidade Orçamentária: XXXX.

II – Programa de Trabalho: XXXX.

III – Natureza da Despesa: XXXX.

IV – Fonte de Recursos: XXXX.

6.2. O empenho inicial é de XXXX. (XXXX), conforme Nota de Empenho nº XX, emitida em XX/XX/XXXX, sob o evento nº XXXX, na modalidade XXXX.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela(s), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada até (XX) dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor do Contrato.

7.1.1 A Nota Fiscal apresentada para fins de pagamento deve ser emitida pelo mesmo CNPJ constante na proposta de preços, **à exceção de empresas que sejam matrizes e filial** (Acórdão nº 3.056/2008 – TCU – Plenário);

7.1.2. As Notas Fiscais apresentadas com CNPJ divergente da proposta de preços, **à exceção de empresas matriz e filial** (item 7.1.1, *in fine*), serão devolvidas pela Administração, para a devida correção (emissão de Nota Fiscal com o CNPJ correto).

7.2. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, CNPJ: 00.394.676/0001-07.

7.3. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

7.3.1. Prova de Regularidade junto à **Fazenda Nacional** (Débitos e Tributos Federais), à **Dívida Ativa da União** e junto à **Seguridade Social** (contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 – contribuições previdenciárias e as às de terceiros), fornecida por meio da Certidão Negativa, ou Positiva com Efeito de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

7.3.2. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/1990);

7.3.3. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;

7.3.4. Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

7.4. Os pagamentos, pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, de valores iguais ou superiores a R$5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos exclusivamente mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A – BRB (Decreto distrital nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011), exceto:

7.4.1. Os pagamentos às empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;

7.4.2. Os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou Contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;

7.4.3. Os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

7.5. Passados (XX) dias sem o devido pagamento da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo -IPCA.

7.6. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito do reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

8. CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE

8.1. Os preços serão fixos e reajustáveis nos termos da Lei nº 10.192/2001.

9. CLÁUSULA NONA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

9.1. O instrumento contratual vigorará por 180 (cento e oitenta) dias, a partir da assinatura do contrato.

9.2. O Termo de Contrato será formalizado nos casos exigidos pela Lei 8.666/93 (e suas alterações posteriores), quando a interessada será convocada para assinar o respectivo instrumento, dentro do prazo e condições estabelecidos, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e alterações subsequentes ao Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

10.1. Não será exigida garantia contratual.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

11.1. A Contratada deverá fornecer a garantia dos serviços, não podendo ser inferior ao estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

11.2. O início do período de garantia dar-se-á na data do recebimento definitivo dos produtos.

11.3.A garantia dos serviços será acionada caso se constate qualquer avaria, defeito ou outra circunstância que impeça o objeto contratado de produzir a utilidade a que se destina, devendo ser corrigido no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento definitivo.

11.4. Durante o prazo de garantia, a Contratada obriga-se a corrigir, às suas expensas, qualquer defeito apresentado pelos produtos.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

12.1. Permitir acesso aos empregados da Contratada nas dependências onde será realizado o evento para a execução dos serviços, desde que estejam portando obrigatoriamente o crachá funcional da empresa e devidamente uniformizado.

12.2. Proporcionar as condições necessárias e suficientes para que a Contratada possa desempenhar seus serviços, dentro das normas deste Termo de Referência.

12.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela Contratada ou por seus prepostos.

12.4. Exercer a fiscalização e supervisão dos serviços prestados, por servidores designados, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço/material que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas neste Termo de Referência.

12.5. Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.

12.6. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no Termo de Referência, solicitando à Contratada as substituições que se verificarem necessárias.

12.7. Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado da Contratada considerado inadequado à execução dos serviços contratados.

12.8. Designar, se for o caso, um executor e um suplente para realizar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto, devendo este fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas.

12.9. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento dos serviços, após a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pelo executor do Contrato, de acordo com as normas orçamentárias em vigor.

12.10. Relacionar-se com a Contratada exclusivamente por intermédio de seu representante legal.

12.11. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

12.12. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas à prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

13.1. Fornecer os materiais objeto do presente Termo de Referência com observância às referências de fabricação citadas nas especificações técnicas contidas no Anexo I deste Termo e dispostas em normas técnicas, resoluções, regulamentos, portarias, protocolos, decretos e demais dispositivos legais vigentes, expedidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

13.2. Entregar os itens de acordo com sua proposta, respeitando integralmente as especificações técnicas e demais condições deste Termo de Referência, ficando obrigada a substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato, caso sejam verificados vícios, defeitos ou incorreções resultantes de materiais utilizados.

13.3. Cumprir e garantir o pleno cumprimento do instrumento de Contrato, praticando as melhores técnicas administrativas e operacionais de mercado.

13.4. Operar e prestar os serviços com as qualidades e especificações descritas neste Termo de Referência.

13.5. Realizar com seus próprios recursos todos os serviços relacionados com o objeto do Contrato, de acordo com as especificações estipuladas, utilizando-se de subcontratações somente nas hipóteses admitidas neste Termo.

13.6. Prestar esclarecimentos à Contratante sobre eventuais atos ou fatos desabonadores noticiados que envolvam a Fornecedora, independentemente de solicitação, bem como relatar toda e qualquer irregularidade observada em função do fornecimento.

13.7. Não caucionar ou utilizar o Contrato como garantia para qualquer operação financeira.

13.8. Comunicar imediatamente a qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, e-mail e telefone, indicado na respectiva proposta de preços, como também, outras informações julgadas necessárias para o recebimento de correspondências.

13.9. Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados.

13.10. Responder perante à Contratante e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora, omissão ou erro, na condução dos serviços de sua responsabilidade e objeto deste ajuste.

13.11. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo seus ou de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, bem como obrigar-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do presente Contrato.

13.12. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados ou prepostos alocados na execução dos serviços, ainda que verificados nas dependências da Contratante.

13.13. Responsabilizar-se por todas as despesas com embalagem, seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, decorrentes da entrega e da própria aquisição do material.

13.14. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-lo na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a Contratante.

13.15. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

13.16. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais e por todas as demais despesas resultantes do fornecimento do objeto do Contrato.

13.17. Indicar/designar, quando for o caso, preposto ou empregado para manter entendimento e/ou receber comunicações, solicitações ou transmiti-las à Contratante.

13.18. Atender, por meio de preposto designado, quando for o caso, às solicitações da Contratante, prestando as informações referentes à prestação dos serviços, bem como as correções de eventuais irregularidades na execução do objeto contratado.

13.19. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato, informando à Contratante a ocorrência de qualquer alteração nas referidas condições.

13.20. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e documento de interesse da Contratada, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual, devendo orientar seus empregados a observar rigorosamente esta determinação.

13.21. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços, sem consentimento, por escrito, da Contratada.

13.22. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços que lhe forem adjudicados.

13.23. Declarar que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos, de acordo com o descrito na Lei Distrital nº 5.061, de 8 de março 2013, para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme inciso V do artigo 27 da Lei 8.666/1993, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa.

13.24. Não alegar, em hipótese alguma, como justificativa ou defesa, desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento das cláusulas e condições do Contrato e das especificações técnicas, bem como de tudo o que estiver contido nas normas pertinentes.

13.25. A Contratada realizará os ajustes finais, após a validação da Contratante no prazo de 10 (dez) dias úteis e enviará o produto final à Contratante, conforme ANEXO II.

13.26. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993.

13.27. Comunicar à Contratante, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis que antecede a data de entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação podendo solicitar a prorrogação do prazo, em que deverá apresentar justificativa circunstanciada com a nova data para a entrega do material, ficando a critério da Administração a aprovação ou não.

13.28. Acatar as orientações do executor do Contrato ou do seu substituto legal, ou do responsável pelo recebimento dos materiais, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e supervisão, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

13.29. É obrigação da contratada a reparação dos vícios verificados dentro do prazo de garantia do objeto, tendo em vista o direito assegurado à Administração pelo artigo 69 da Lei nº 8.666/1993 e o artigo 12 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

14.1. Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art.65 da Lei nº 8.666/1993, vedada a modificação do objeto.

14.2. A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento, nos termos do art. 65, § 8º, da Lei Nacional nº 8666/93, conforme disposto no art. 9º da Lei Nacional nº 10.520 de 07.07.2002.

15.CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS PENALIDADES

15.1 Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Termo de Referência, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 103, de 31 de maio de 2006, páginas. 05 a 07 (e suas alterações posteriores), que regula a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão).

15.2 No caso de não cumprir integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, a contratada estará sujeita à aplicação das seguintes sanções:

15.2.1 advertência;

15.2.2 multa;

15.2.3 suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal;

15.2.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

15.3 As sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas juntamente, facultada a defesa prévia a contratada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

15.4 O descumprimento dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência acarretará em aplicação de multa sobre o valor total da fatura, de acordo com os percentuais estabelecidos na legislação vigente;

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO AMIGÁVEL

16.1. O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

17.CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO

17.1. O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/1993, sujeitando-se a Contratada às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA

18.1. Os débitos da Contratada para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO EXECUTOR

19.1. A Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO PREPOSTO

20.1. A empresa deverá indicar um preposto, por ocasião da assinatura do contrato, informando um número de telefone fixo, um número de telefonia móvel e um endereço de e-mail para contato, os quais servirão de meio de comunicação entre a Contratante e a Contratada.

20.2. O preposto será o representante da Contratada perante a Contratante para receber as solicitações de prestação de serviços, prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surjam durante a execução do contrato.

20.3. Caso haja dificuldade na comunicação com o preposto, a Contratada deverá nomear, imediatamente, novo preposto, apto a tomar todas as decisões necessárias ao perfeito cumprimento das obrigações contratuais.

20.4. A Contratada deverá informar previamente à fiscalização do contrato a necessidade de mudança das indicações contidas no subitem anterior, de forma a não haver interrupção na comunicação entre as partes. Em casos imprevisíveis, a comunicação deverá ser efetuada imediatamente após à constatação da ocorrência.

20.5. O preposto não importará em ônus adicional a Contratante.

20.6. O preposto deverá ter capacidade para gerenciamento administrativo e técnico visando agilizar os contatos com o representante da Contratante durante a execução do contrato, emissão de relatórios e orçamentos que forem solicitados.

20.7. O preposto da Contratada deverá providenciar todas as documentações solicitadas pela fiscalização, relacionadas a comprovação do cumprimento das obrigações contratuais.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

21.1. A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data. Os Contratos e seus aditamentos serão lavrados na Gerência de Contratos, Convênios e Termos - GCONT/DICOT/SUAG/SEE-DF, a qual manterá arquivo cronológico dos seus autógrafos e registro sistemático do seu extrato, que se formalizam por instrumento lavrado em cartório de notas, de tudo juntando-se cópia ao processo que lhe deu origem, nos termos do art. 60, *caput*, da Lei 8.666/1993.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

22.1. A Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEEDF e a Contratada se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

a) o tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º, 11 e/ou 14 da Lei nº 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades do serviço contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

c) em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, aquela será realizada mediante consentimento dos titulares e após prévia aprovação da SEEDF, responsabilizando-se a Contratada pela obtenção e gestão das informações. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato e, em hipótese alguma, poderão ser compartilhados ou utilizados para outros finalidades;

c.1) eventualmente, podem as partes convencionar que a SEEDF será responsável por obter o consentimento dos titulares;

d) os sistemas que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas, especificações técnicas, devendo estar alinhados com a legislação vigente e as melhores práticas de mercado.

e) os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;

e.1) a contratada se compromete a não realizar transferência internacional de dados pessoais, sem autorização expressa da Contratante, a qual será precedida de análise quanto ao cumprimento das determinações constitucionais e legais autorizadoras do referido compartilhamento.

22.2. A Contratada dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade da SEEDF.

22.3. O eventual acesso, pela Contratada, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio, implicará para a Contratada e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.

22.4. As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regula mentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

22.5. Uma parte deverá informar à outra, sempre que receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito de Dados Pessoais da outra Parte, abstendose de responder qualquer solicitação, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

22.6. O Encarregado da Contratada manterá contato formal com o Encarregado da SEEDF, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais de que venha a ter conhecimento ou suspeita, devendo a parte responsável, em até 10 (dez) dias corridos, tomar as medidas necessárias.

22.7. A critério do Encarregado de Dados da SEEDF, a Contratada poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

22.8. Encerrada a vigência do contrato ou declarada a desnecessidade de manter acesso ou uso dos dados pessoais, sensíveis ou não, a Contratada interromperá o tratamento e, no prazo de 30 dias, na forma determinada pela SEEDF, eliminará completamente os dados pessoais e todas as suas cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro), salvo quando necessitar mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese prevista na LGPD.

22.9. Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI, da LGPD.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

23.1. Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

Pelo Distrito Federal:	**Pela Contratada:**
_____	_____
Autoridade competente	Representante legal

ANEXO V AO EDITAL

REGULAMENTAÇÃO DAS PENALIDADES NO ÂMBITO DO DISTRITO FEDERAL - DECRETO DO DF Nº 26.851, DE 30 DE MAIO DE 2006

https://tinyurl.com/2ktylquf

Documento assinado eletronicamente por **ALBERTO MOHAMAD FILHO - Matr.0251525-3**, **Diretor(a) de Deflagração das Licitações**, em 17/05/2023, às 10:58, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **112896345** código CRC= **FF60D7B6**.