



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO
VALOR ESTIMADO PÚBLICO
MENOR PREÇO

Contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação (TI) para operação e administração de uma Central de Serviços (Service Desk), cobrindo atendimentos de 1º, 2º e 3º níveis, tanto na sede em Brasília quanto nas 16 Superintendências Regionais e no PISF, durante o período inicial de 36 meses, com a possibilidade de extensão por até 60 meses, para a Codevasf

Agosto/2024

ÍNDICE

1.	OBJETO DA CONTRATAÇÃO	3
2.	TERMINOLOGIAS E DEFINIÇÕES	4
3.	FORMA DE REALIZAÇÃO, VALOR ESTIMADO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO	5
4.	LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, E LOCAL DE FATURAMENTO	5
5.	DESCRIÇÃO DOS FORNECIMENTOS	6
6.	CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO	8
7.	VISITA AO LOCAL DA ENTREGA	8
8.	PROPOSTA	9
9.	DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO	9
10.	ORÇAMENTO DE REFERÊNCIA E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	10
11.	PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS FORNECIMENTOS E DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	10
12.	FORMAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	10
13.	REVISÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS	11
14.	REAJUSTAMENTO DOS PREÇOS	11
15.	MULTAS	12
16.	GARANTIA DE EXECUÇÃO	14
17.	FISCALIZAÇÃO	15
18.	CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	17
19.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	18
20.	OBRIGAÇÕES DA CODEVASF	21
21.	GARANTIA DOS MATERIAIS	22
22.	MATRIZ DE RISCOS	22
23.	CONDIÇÕES GERAIS	22
24.	ANEXOS	23

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação (TI) para operação e administração de uma Central de Serviços (Service Desk), cobrindo atendimentos de 1º, 2º e 3º níveis, tanto na sede em Brasília quanto nas 16 superintendências regionais e no PISF, durante o período inicial de 36 meses, com a possibilidade de extensão por até 60 meses, para a Codevasf, de acordo com as disposições, quantidades, requisitos e estimativas definidos neste contrato e conforme apresentado na tabela abaixo:

	Item	CATSER	Código do perfil	CBO de Referência	Nível de Serviço	Área de Atuação	Unidad e de medid a	Qt de	Período de Atendimento (Seg – Sex)	Presencial ou Remoto
Grupo 1	1	26980	TECMAN-02	3132-20	N1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	Mês	36	7:30h às 19:00h	Remoto
	2	26980	TECMAN-02	3132-20	N2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	Mês	36	7:30h às 19:00h	Presencial
	3	26980	GERSUP	1425-30	N3	Gerente de Suporte técnico de tecnologia da informação	Mês	36	8:00h às 18:00h	Presencial
	4	26980	ASUPCO MP-03	2124-20	N3	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Windows)	Mês	36	8:00h às 18:00h	Presencial
	5	26980	ASUPCO MP-03	2124-20	N3	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Linux)	Mês	36	8:00h às 18:00h	Presencial
	6	26980	ARED-03	2123-10	N3	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	Mês	36	8:00h às 18:00h	Presencial
	7	26980	ABD-03	2123-5	N3	Administrador de Banco de dados Sênior	Mês	36	8:00h às 18:00h	Presencial
	8	26980	ASEG-03	2123-20	N3	Administrador em segurança da informação Sênior	Mês	36	8:00h às 18:00h	Presencial
	9	26980	ASUPCO MP-03	2124-20	N3	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Virtualização)	Mês	36	8:00h às 18:00h	Presencial
	10	26980	-	-	N3	Analista de Apoio Administrativo	Mês	36	8:00h às 18:00h	Presencial

Tabela I

2. TERMINOLOGIAS E DEFINIÇÕES

Neste Termo de Referência (TR) ou em quaisquer outros documentos relacionados com os fornecimentos/serviços acima solicitados, os termos ou expressões têm o seguinte significado e/ou interpretação:

TERMO DE REFERÊNCIA – conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar a licitação e subsidiar a elaboração do edital e fornecer informações ao licitante.

CODEVASF – Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba – Empresa pública vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional, com sede no Setor de Grandes Áreas Norte, Quadra 601 – Lote 1 – Brasília-DF.

ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA – Unidade da administração superior da CODEVASF, a qual estão afetas as demais unidades técnicas que têm por competência a fiscalização e a coordenação dos fornecimentos/serviços, objetos deste Termo de Referência.

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL – Unidade executiva descentralizada subordinada diretamente à presidência da CODEVASF, situada em diversos estados da federação, em cuja jurisdição territorial se realizará os fornecimentos objeto deste Termo de Referência.

LICITANTE – Empresa habilitada para apresentar proposta.

CATMAT – É um módulo do SIASG denominado Sistema de Catalogação de materiais, onde é realizada a inclusão de itens, bem como a sua consulta. Todos os procedimentos para a sua utilização constam dos Manuais disponíveis no Portal de Compras do Governo Federal: www.gov.br/compras.

CATSER - É um módulo do SIASG denominado Sistema de Catalogação de serviços, onde é realizada a inclusão de itens, bem como a sua consulta. Todos os procedimentos para a sua utilização constam dos Manuais disponíveis no Portal de Compras do Governo Federal: www.gov.br/compras.

CONTRATO – Documento, subscrito pela CODEVASF e o licitante vencedor do certame, que define as obrigações e direitos de ambas com relação à execução dos serviços.

CONTRATADA – Empresa licitante selecionada e contratada pela CODEVASF para a execução dos fornecimentos.

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO – representação gráfica da programação parcial ou total de um trabalho, serviço ou fornecimento, no qual são indicadas as suas diversas etapas e respectivos prazos para conclusão, aliados aos custos ou preços.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA – Tipo de norma destinada a fixar as características dos serviços, condições ou requisitos exigíveis para matérias primas, produtos semifabricados, elementos de construção, materiais ou produtos industriais semifabricados. Conterá a definição do serviço, descrição do método construtivo, controle tecnológico e geométrico e norma de medição e pagamento.

FISCALIZAÇÃO – Equipe da CODEVASF atuando sob a autoridade de um Coordenador, indicada para exercer em sua representação a fiscalização do contrato.

DOCUMENTOS DE CONTRATO – Conjunto de todos os documentos que integram o contrato e regulam a execução dos fornecimentos, compreendendo o Edital, Termo de Referência, especificações técnicas, desenhos e proposta de preços da executante, cronogramas e demais documentos complementares que se façam necessários à execução dos fornecimentos.

DOCUMENTOS COMPLEMENTARES ou SUPLEMENTARES – Documentos que, por força de condições técnicas imprevisíveis, se fizerem necessários para a complementação ou suplementação dos documentos emitidos nos Termo de Referência.

SIASG - é um conjunto informatizado de ferramentas para operacionalizar internamente o funcionamento sistêmico das atividades de gestão de materiais, edificações públicas, veículos oficiais, comunicações administrativas, licitações e contratos. É utilizado por várias entidades da Administração Pública Federal (Ministérios, Secretarias, etc.). Pode ser acessado pelo Portal de Compras do Governo Federal: www.gov.br/compras.

3. FORMA DE REALIZAÇÃO, VALOR ESTIMADO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

3.1. **Forma de Realização: Pregão Eletrônico**

3.2. **Valor estimado: Público**

3.3. **Critério de Julgamento: Menor Preço Global**

3.4. **Forma de Fornecimento: Integral**

4. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, E LOCAL DE FATURAMENTO

4.1. O item 1 deste edital (N1 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno) deverá ser realizado fora das dependências da Codevasf, em um local adequado para a prestação do serviço de suporte, com todos os equipamentos necessários fornecidos pela empresa vencedora do edital.

4.2. A prestação de serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser prestados conforme distribuição na tabela abaixo:

Localidade	Endereço	CNPJ	Item	Qtde
Codevasf Sede	SGAN 601, Módulo I, Edifício Manoel Novaes, Asa Norte, CEP: 70830-019 – Brasília/DF	00.399.857/0001-26	2	7
			3	1
			4	1
			5	1
			6	1
			7	1
			8	1
			9	1
			10	3
			1ª Superintendência Regional	Av. Geraldo Athayde, nº 483, Bairro São João, Montes Claros/MG. CEP: 39400-292
2ª Superintendência Regional	Av. Manoel Novaes, s/n - Ed. da Codevasf, Centro, Bom Jesus da Lapa/BA. CEP: 47600-000	00.399.857/0014-40	2	2
3ª Superintendência Regional	Rua Presidente Dutra, nº 160, Centro, Petrolina/PE. CEP: 56304-914	00.399.857/0004-79	2	2
4ª Superintendência Regional	Av. Beira Mar, nº 2150, Jardins, Aracaju/SE. CEP: 49025-040	00.399.857/0005-50	2	2
5ª Superintendência Regional	Av. Aristeu de Andrade, 452 - Farol Maceió/AL - BR 57051-090	00.399.857/0043-85	2	2
6ª Superintendência Regional	Av. Comissão do Vale do São Francisco, s/n, Bairro Piranga, Juazeiro/BA. CEP: 48900-900	00.399.857/0028-46	2	2
7ª Superintendência Regional	Av. Maranhão, 1022, Centro, Teresina/PI. CEP: 64000-010	00.399.857/0025-01	2	2

8ª Superintendência Regional	Av. Alexandre de Moura, nº 25, Centro, São Luís/MA. CEP: 65025-470	00.399.857/0029-27	2	2
9ª Superintendência Regional	Rua 82 nº 179, 12º Andar, Setor Sul, Goiânia-GO. CEP: 74083-010	00.399.857/0039-07	2	2
10ª Superintendência Regional	Bloco B da Embrapa Pesca e Aquicultura, localizada no prolongamento da AV. NS 10, Cruzamento com Av. LO 18, Sentido Norte, Loteamento Água Fria - PALMAS/TO (caixa postal 90) - CEP: 77008-900 - caixa postal 90.	00.399.857/0038-18	2	2
11ª Superintendência Regional	Rodovia Juscelino Kubitschek, Km 5 - nº 2.600 - Universidade, Macapá/AP. CEP: 68903-419	00.399.857/0040-32	2	2
12ª Superintendência Regional	Rua Raimundo Chaves, 1969, 1º andar, Lagoa Nova, Natal/RN. CEP: 59064-390	00.399.857/0041-13	2	2
13ª Superintendência Regional	Av. Epitácio Pessoa, nº 1705, 2º andar, Bairro dos Estados, João Pessoa/PB. CEP: 58030-900	00.399.857/0045-47	2	2
14ª Superintendência Regional	Rua Barbosa de Freitas, Nº 2674, 2º andar, Ed. Dep. José Euclides Ferreira Gomes, anexo 2 - Assembleia Legislativa, bairro Dionísio Torres – Fortaleza/CE. Cep 60.170-174	00.399.857/0042-02	2	2
15ª Superintendência Regional	Avenida Alfredo Lisboa, nº 1168, sala 205, Ala Sul - Bairro do Recife, Recife/PE. CEP: 50030-150	00.399.857/0008-00	2	2
16ª Superintendência Regional	Rua dos Carijós, nº 150, 10º andar, Centro, CEP: 30120-060 – Belo Horizonte/MG	00.399.857/0007-11	2	2
PISF	Av. Pantaleão Rodrigues de Carvalho, Nº 245 - CEP: 56000-000 – Salgueiro/PE	00.399.857/0037-37	2	1

Tabela II

4.3. A Codevasf reserva-se o direito de realizar alterações na distribuição dos técnicos em cada endereço, adaptando-as de acordo com as demandas e necessidades específicas que possam surgir ao longo do tempo.

4.4. No caso de alteração do endereço da Sede ou das Superintendências Regionais da Codevasf, a empresa contratada deverá realocar seus colaboradores ou contratar novos funcionários para os novos endereços no prazo máximo de 30 dias, ou conforme período previamente acordado entre as partes envolvidas. Esta ação é necessária para garantir a continuidade das operações e serviços, assegurando a eficiência e o cumprimento das obrigações contratuais. A empresa contratada deve adotar todas as medidas necessárias para minimizar qualquer impacto nas atividades devido à mudança de endereço, mantendo a qualidade e o padrão de atendimento conforme os requisitos estabelecidos.

5. DESCRIÇÃO DOS FORNECIMENTOS

5.1. O objeto do presente pregão compreende o fornecimento de serviços de atendimento aos usuários, de Manutenção, Testes e Controle da Infraestrutura de Rede da Codevasf e de Segurança da Informação por Alocação Profissional de TIC, conforme distribuídos abaixo na tabela III.

5.2. A quantidade de profissionais que deverá atuar na prestação do serviço deverá ser estimada pela CONTRATADA tendo como referência o histórico de chamados, o detalhamento dos softwares e

equipamentos, os níveis mínimos de serviço requeridos, a dispersão geográfica e a quantidade de profissionais alocados atualmente na prestação do serviço.

- 5.3. Entretanto, durante o período inicial de adaptação, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias do contrato, a CONTRATADA deverá operar com o número de pessoal estimado pela CONTRATANTE, conforme especificado na Tabela II do item 4.1 deste Termo de Referência. Essa estimativa de profissionais para cada Ilha de Atendimento foi baseada em quatro fatores: histórico de chamados, composição histórica dos profissionais que atualmente trabalham no contrato, disponibilidade de serviço em cada ilha e a estrutura de liderança/supervisão prevista para cada nível de atendimento.
- 5.4. Após o período de adaptação, a CONTRATADA tem permissão para sugerir à CONTRATANTE a redução do número de membros em qualquer Ilha de Serviço, desde que os descontos no faturamento mensal, devido ao não cumprimento dos acordos de níveis de serviço, sejam inferiores a 5%, por um período consecutivo de 2 meses, para a ilha que terá a equipe reduzida.
- 5.5. Compete exclusivamente à CONTRATANTE a decisão de autorizar ou não a redução da equipe de atendimento. Essa responsabilidade envolve uma análise criteriosa dos impactos potenciais dessa medida, considerando aspectos como eficiência operacional, qualidade do serviço e capacidade de atendimento às demandas contratualmente estabelecidas.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATMAT/ CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD *	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO TOTAL
Grupo 1	1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	26980	UN	6	R\$ 6.642,96	R\$ 39.857,76
	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	26980	UN	40	R\$ 6.642,96	R\$ 265.718,40
	3	Gerente de Suporte técnico de tecnologia da informação	26980	UN	1	R\$ 18.059,84	R\$ 18.059,84
	4	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Windows)	26980	UN	1	R\$ 24.305,66	R\$ 24.305,66
	5	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Linux)	26980	UN	1	R\$ 24.366,21	R\$ 24.366,21
	6	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	26980	UN	1	R\$ 16.509,03	R\$ 16.509,03
	7	Administrador de Banco de dados Sênior	26980	UN	1	R\$ 18.465,03	R\$ 18.465,03
	8	Administrador em segurança da informação Sênior	26980	UN	1	R\$ 27.520,05	R\$ 27.520,05
	9	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Virtualização)	26980	UN	1	R\$ 16.349,88	R\$ 16.349,88
	10	Analista de Apoio Administrativo	26980	UN	3	R\$ 16.167,23	R\$ 48.501,69
Valor total mensal							R\$ 499.653,55
Valor Global para os 36 meses do contrato							R\$ 17.987.527,80

Tabela III

- 5.6. O custo estimado da contratação corresponde ao valor global máximo estabelecido para o grupo é de R\$ 17.987.527,80 (dezessete milhões, novecentos e oitenta e sete mil, quinhentos e vinte e sete reais e oitenta centavos).
- 5.7. Esse valor foi determinado com base no parecer de custos referencial peça 131, e-DOC 89E6530C do processo 59500.002758/2022-16-e.
- 5.8. Para a pesquisa de preços, foi utilizada a PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021. Essa portaria estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Além disso, foram consideradas pesquisas de mercado e a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 73, de 5 de agosto de 2020.
- 5.9. Assim, o valor mensal estimado para a contratação é de R\$ 499.653,55 (quatrocentos e noventa e nove mil, seiscentos e cinquenta e três reais e cinquenta e cinco centavos), perfazendo um valor total de R\$ 17.987.527,80 (dezessete milhões, novecentos e oitenta e sete mil, quinhentos e vinte e sete reais e oitenta centavos) para o período da vigência contratual de trinta e seis (trinta e seis) meses.

6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 6.1. Poderão participar da presente licitação empresas do ramo, pertinente e compatível com o objeto desta licitação, nacionais ou estrangeiras, que atendam às exigências do Termo de Referência - TR e seus anexos.

6.2. CONSÓRCIO

- 6.2.1. Não será permitida a participação de consórcio.

6.3. SUBCONTRATAÇÃO

- 6.3.1. Não será permitida a subcontratação total ou parcial dos fornecimentos objeto deste Termo de Referência.

6.4. PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE

- 6.4.1. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, poderão participar desta licitação em condições diferenciadas, na forma prescrita na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e Decreto 8.538 de 6/10/2015.

7. VISITA AO LOCAL DA ENTREGA

- 7.1. O atestado de visita aos locais da execução dos serviços não será obrigatório, porém, é de inteira responsabilidade do licitante tomar pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos a serem executados, avaliando os problemas futuros, bem como a verificação das dificuldades e dimensionamento dos dados indispensáveis à apresentação da proposta e execução do contrato. A não verificação dessas dificuldades não poderá ser avocada no desenrolar dos trabalhos como fonte de alteração dos termos contratuais que venham a ser estabelecidos. Entende-se que os custos propostos cobrirão quaisquer dificuldades decorrentes da localização do projeto.
 - 7.1.1. Os custos de visita ao local onde serão executados os serviços correrão por exclusiva conta do licitante.
 - 7.1.2. Em caso de dúvidas sobre onde serão executados os serviços objetos deste Termo de Referência ou para marcar/agendar a visita, às empresas interessadas poderão optar por entrar em contato

com a Unidade de Infraestrutura de Tecnologia da CODEVASF, em Brasília, no Distrito Federal, no e-mail aa.gti.uit@codevasf.gov.br ou no telefone: (61) 2028-4765.

7.1.3. A visita ao local onde serão executados os serviços deverá ser marcada com antecedência de pelo menos 48 (quarenta e oito) horas e deverá ser realizada em horário comercial e só poderão ocorrer até 2 dias úteis antes da realização do certame.

7.1.4. Nenhuma visita será realizada sem a confirmação de seu agendamento, por e-mail, por parte da Contratante.

8. PROPOSTA

8.1. As propostas de preços deverão conter no mínimo o seguinte:

a) Nome, endereço, cidade, estado e país do prestador de serviço;

b) As especificações técnicas claras, completas e minuciosas dos fornecimentos ofertados, em conformidade com este Termo de Referência, podendo ser apresentada sob a forma de literatura, catálogo, desenhos e dados;

1) Caso o licitante venha a fazer observações quanto aos requisitos técnicos exigidos nas especificações, o mesmo deverá explicitar, em sua proposta, uma lista de desvios em relação ao exigido, informando razões que a levaram a apresentar tais observações, fato este sujeito a aprovação pela Codevasf.

c) Planilha de Custos e Formação de Preços unitários e totais ofertados para os itens, devidamente preenchida, com clareza e sem rasuras, conforme modelo constante do Anexo VII, que é parte integrante deste termo de Referência.

d) Serão de responsabilidade do licitante vencedor o fornecimento abaixo, cujos custos correrão por sua exclusiva conta:

1) Ferramentas necessárias para execução das atividades de manutenção dos equipamentos de TI, tais como chaves de fenda, chaves estrela, alicates diversos, alicate específico para crimpar cabos de rede, testador de cabos, e outras ferramentas essenciais para executar o serviço com eficácia.

2) Treinamentos e capacitações à equipe de trabalho para garantir a execução eficaz dos serviços.

8.1.1. Nos preços unitários propostos, deverão estar incluídos todos os custos, seguros, transporte, mão-de-obra, leis sociais, encargos sociais, trabalhistas, previdenciárias, securitárias, tributos (ICMS, PIS, COFINS, IRRF, CSLL e IPI), e quaisquer encargos/taxas que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, nos fornecimentos objeto deste termo de Referência. No caso de omissão, considerar-se-ão como inclusas nos preços.

8.1.2. Para efeito do disposto no subitem acima o licitante deverá considerar a tributação plena até o local da prestação de serviço, considerando que a CODEVASF não possui inscrição estadual, sendo considerada consumidora final. É de responsabilidade do licitante arcar com todos os tributos incidentes. A proposta deverá indicar em reais os preços dos materiais e serviços ofertados, com menção discriminada da referida tributação. A concorrente será responsável por quaisquer acréscimos que ocorrerem pela não observância desta particularidade.

8.1.3. Será considerada a melhor proposta, a que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL avaliado, POR GRUPO, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

8.1.4. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- a) tiver vícios insanáveis;
 - b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
 - c) apresentar preços inexequíveis ou demonstrarem acima do preço máximo admitido para a contratação;
 - d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 8.1.5. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 8.1.6. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- a) que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - b) inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 8.1.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 8.1.8. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.1.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

9. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

- 9.1. Deverá ser apresentada em conformidade com as prescrições das leis que regem a matéria, de acordo com a previsão estabelecida no instrumento convocatório.

9.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 9.2.1. A licitante deve apresentar atestados ou certidões de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas, sejam elas de direito público ou privado. Esses documentos devem ser lavrados em papel timbrado, contendo o endereço e o CNPJ da empresa. Os atestados ou certidões devem comprovar que a empresa participante desempenha (ou desempenhou) de forma satisfatória os seguintes serviços:
- a) Atestado ou declaração de capacidade técnica comprovando a operação de uma Central de Serviço como ponto único de contato. Essa operação inclui atendimentos por multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados), utilizando uma solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). A Central de Serviços deve atender usuários de TI em 1º Nível e sustentar no mínimo 900 estações de trabalho. O período de operação não deve ser inferior a 12 meses ininterruptos.
 - b) Atestado ou declaração de capacidade técnica comprovando a execução de serviços de atendimento presencial a usuários de TI em 2º Nível. Esses serviços devem ser prestados para no mínimo 600 estações de trabalho, por um período não inferior a 12 meses ininterruptos.
 - c) Atestado ou declaração de capacidade técnica comprovando a execução de serviços de infraestrutura de TI em 3º Nível. Esses serviços devem sustentar uma rede de dados corporativa com no mínimo 900 estações de trabalho. A infraestrutura inclui monitoramento do ambiente,

administração da rede, storage, virtualização, aplicações web, banco de dados e sistemas operacionais de rede. O período de sustentação não deve ser inferior a 12 meses ininterruptos.

9.2.2. É permitida ao licitante a soma de atestados para o atendimento das exigências, desde que todas em seu nome em relação ao objeto fornecido;

9.2.3. Serão considerados válidos apenas os atestados expedidos após a conclusão do contrato ou, caso o contrato esteja em execução, após o decorrer de pelo menos um ano a partir do início da sua execução. Esta regra não se aplica a contratos firmados para serem executados em prazo inferior.

9.3. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

9.3.1. As licitantes deverão apresentar, na fase de habilitação, capital social mínimo de 10% (dez por cento) do valor orçado pela Codevasf no grupo da licitação que concorrer, não sendo de forma acumulativa.

10. **ORÇAMENTO DE REFERÊNCIA E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

10.1. A Codevasf se propõe a pagar pelos fornecimentos, objeto desta licitação, o valor máximo global por item/grupo, conforme apresentado na tabela III do item 5 deste termo de referência de R\$ 17.987.527,80 (dezesete milhões, novecentos e oitenta e sete mil, quinhentos e vinte e sete reais e oitenta centavos), a preços de 04/2024, conforme indicado nas Planilhas de Quantidades e Preços orçados, constantes do Anexo II deste termo de Referência.

10.2. Os recursos para custear as despesas correrão à conta da funcional programática 04.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade - Nacional, sob gestão da Área de Administração e Tecnologia, categoria econômica 3 (Despesas Correntes).

11. **PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS FORNECIMENTOS E DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

11.1. O prazo para execução do objeto deste TR é de 36 (trinta e seis) meses, a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, mediante manifestação expressa das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses.

11.2. O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado, mediante manifestação expressa das partes.

11.3. A ordem de serviço será emitida quando da assinatura do contrato.

12. **FORMAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

12.1. Os pagamentos, objeto desta licitação, serão efetuados em reais, com base no preços unitário dos itens efetivamente executados, contra a apresentação das Notas Fiscais/Faturas devidamente atestadas pela Fiscalização da CODEVASF, conforme a legislação vigente, e de acordo com o cumprimento dos seguintes eventos, observados ainda os subitens seguintes:

12.1.1. O faturamento será Mensal.

12.1.2. A prestação dos serviços será aferida utilizando Indicadores de níveis de serviço e metas de desempenho, cujos descumprimentos acarretarão abatimento no valor devido à contratada, conforme detalhamento no anexo VI – Indicadores de Níveis de Serviço.

12.1.3. Para efeito de aferição dos acordos de níveis de serviço estipulados, serão consideradas as entregas efetuadas dentro do período estipulado de faturamento.

- 12.1.4. A aferição dos níveis de serviço será iniciada após a conclusão da etapa de transição e efetivo início da prestação do serviço. Nos primeiros 90 dias serão aplicadas metas de resultado iniciais e em seguida metas definitivas.
- 12.1.5. Mensalmente serão avaliados os serviços prestados e os resultados obtidos, a fim de verificar se estão em conformidade com os critérios de aceitação e com os níveis de serviço estabelecidos no Anexo VI - Indicadores de Níveis de Serviços.
- 12.1.6. Na medição dos serviços, será apurado o afastamento dos indicadores de Medição de Resultado em relação às metas estabelecidas no Anexo VI – Indicadores de Níveis de Serviços deste Termo de Referência. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para cálculo do valor a ser abatido no valor devido à CONTRATADA.
- 12.1.7. No prazo de até 10 (dez) dias úteis após o encerramento do período de faturamento, a EMPRESA CONTRATADA realizará a avaliação da qualidade dos serviços prestados. Essa avaliação será consolidada no Relatório Mensal de Serviços, que incluirá o valor a ser faturado no período, levando em consideração eventuais descontos devido ao não atendimento aos resultados esperados e aos níveis de qualidade definidos. Além disso, o relatório conterá outras informações relevantes para a gestão dos serviços, como análise de tendências, resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes. O objetivo é promover a melhoria contínua no atendimento aos usuários de TI da Codevasf.
- 12.1.8. Após receber o Relatório Mensal de Serviços, a CONTRATANTE disporá de um prazo de até 05 (cinco) dias úteis para Aprovar ou contestar o valor faturado e caso seja necessário SOLICITAR as devidas justificativas para o não cumprimento dos resultados esperados e dos níveis de qualidade estabelecidos em cada ocorrência.
- 12.1.9. Após a manifestação da CONTRATADA, a CONTRATANTE terá 03(três) dias úteis para analisar as justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos de cada ocorrência. Em seguida, encaminhará Termo de Recebimento Definitivo para o Gestor do Contrato. Nesse Termo e no Relatório Mensal de Serviços devem constar o valor da fatura ajustado, caso seja necessário, de acordo com a análise da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.
- 12.1.10. O valor a ser faturado será calculado após aplicação de eventuais abatimentos por descumprimento de níveis de serviço contratuais, conforme detalhado na tabela I do Anexo VI – Indicadores de Níveis de Serviços deste Termo de Referência.
- 12.1.11. O Gestor do Contrato terá um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do momento em que receber a documentação da Equipe de Fiscalização, para efetuar o atesto da fatura. Este processo representa a confirmação da execução dos serviços.
- 12.1.12. Além disso, o Gestor do Contrato é responsável por notificar a empresa contratada para que emita a Nota Fiscal, contemplando o valor exato dimensionado pela fiscalização. Esta Nota Fiscal, emitida pela CONTRATADA, deve ser atestada pela Equipe de Fiscalização do Contrato.
- 12.1.13. É relevante salientar que o prazo máximo estipulado para o pagamento é de 30 dias, conforme as condições estabelecidas no Edital. Esse período tem início com o ateste da Nota Fiscal/Fatura e engloba os demais procedimentos burocráticos. Em outras palavras, é o intervalo desde a certificação pela fiscalização até o envio da ordem bancária.

13. REVISÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

- 13.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

- a) em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto no inciso VI do art. 81 da Lei n.º 13.303/16.
- b) em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados.

14. REAJUSTAMENTO DOS PREÇOS

- 14.1. Os valores do contrato permanecem fixos e sem reajustes durante um período de um ano, contado a partir da data limite estabelecida para a apresentação das propostas.
- 14.2. O objeto será contratado pelo valor proposto, sujeito a reajuste anual de acordo com o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), conforme estabelecido pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).
- 14.3. Nos reajustes posteriores ao primeiro, o intervalo mínimo de um ano será calculado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 14.4. Em caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor calculado com base na última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente assim que o índice definitivo for divulgado. A CONTRATADA é obrigada a apresentar uma memória de cálculo referente ao reajustamento dos preços do valor remanescente, sempre que isso ocorrer.
- 14.5. Se o índice estabelecido para o reajuste for extinto ou não puder mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o índice determinado pela legislação então vigente.
- 14.6. Na falta de previsão legal para o índice substituto, as partes concordarão em escolher um novo índice oficial para o reajuste do preço do valor remanescente por meio de um termo aditivo.
- 14.7. De acordo com o artigo 136, §1º, da Lei 14.133/2021, registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostilamento, dispensada a celebração de termo aditivo. Isso se aplica em situações como variação do valor contratual para reajuste ou repactuação de preços previstos no próprio contrato, atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento, alterações na razão ou denominação social do contratado, e empenho de dotações orçamentárias.
- 14.8. A seguir será apresentada a fórmula para o reajustamento do contrato, que poderá ser aplicada da seguinte maneira:

FÓRMULA DE REAJUSTAMENTO

$$R = V \left(\frac{I_1 - I_0}{I_0} \right)$$

Onde:

“R” é o valor do reajuste procurado

“V” é o valor contratual a ser reajustado

“I1” é o índice correspondente ao mês do aniversário da Proposta

“I0” é o índice inicial correspondente à data de apresentação da Proposta

15. MULTAS

- 15.1. Nos casos de atrasos na execução do fornecimento do objeto contratado, por culpa exclusiva da CONTRATADA, cabe a aplicação de multa sobre o valor do contrato por dia, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos, conforme abaixo:
- 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato/ordem de fornecimento por dia de atraso na entrega, até o máximo de 12% (doze por cento).
- 15.2. Nos casos de inexecução total ou parcial do objeto, por culpa exclusiva da CONTRATADA, será cobrada multa baseada no valor do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos, conforme abaixo:
- Até o máximo de 10% (dez por cento) do valor do contrato no caso de inexecução parcial do contrato/ordem de fornecimento conforme a Tabela IV;
 - Até o máximo de 10% (dez por cento) do valor do contrato no caso de descumprimento das obrigações contratuais descritas na Tabela V;
 - 12% (doze por cento) do valor do contrato/ordem de fornecimento no caso de inexecução total.

Tabela IV – Inadimplências e o respectivo grau de penalidade - inexecução parcial

Inadimplências	Grau de Penalidade	Percentual do valor do contrato
Execução parcial de até 80% do valor contratual	01	2%
Execução parcial de até 60% do valor contratual	02	4%
Execução parcial de até 40% do valor contratual	03	8%
Execução parcial de até 20% do valor contratual	04	10%

Tabela V – Descumprimento de obrigação contratual e a respectivo penalidade

Ocorrência	Cálculo da multa
Não atendimento às determinações estipuladas pela FISCALIZAÇÃO, no prazo por ela estabelecido, desde que seja comunicada à CONTRATADA, através de comunicação formal do fiscal.	R\$ 100,00 por dia de atraso
Não apresentação de itens exigidos em cláusulas editalícias ou contratuais, dentro do prazo estabelecido.	R\$ 500,00 por dia de atraso

- 15.3. Comprovando o impedimento ou reconhecida a força maior, devidamente justificados e aceitos pela FISCALIZAÇÃO, em relação a um dos eventos arrolados na Tabela IV, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas.
- 15.4. A multa será calculada na forma prevista no edital ou no contrato e não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado, conforme previsão do artigo 167 do RILC.
- 15.5. Ocorrida a inadimplência, a multa será aplicada pela Codevasf, após regular processo administrativo, observando-se o seguinte:
- A multa será descontada da garantia prestada pela contratada;

- b. Caso o valor da multa seja de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
 - c. Caso o valor do faturamento seja insuficiente para cobrir a multa, a contratada será convocada para complementação do seu valor no prazo de 5 (cinco) dias a contar da data da convocação;
 - d. Não havendo qualquer importância a ser recebida pela contratada, esta será convocada a recolher à Gerência de Finanças da Codevasf – AE/GFN o valor total da multa, no prazo de 5 (cinco) dias, contado a partir da data da comunicação.
- 15.6. A CONTRATADA terá um prazo inicialmente de 10 (dez) dias úteis para defesa prévia e, posteriormente, diante de uma eventual decisão que lhe tenha sido desfavorável, terá mais um prazo de 10 (dez) dias úteis, contado a partir da data de cientificação da aplicação multa, para apresentar recurso à Codevasf. Ouvida a fiscalização e acompanhamento do contrato, o recurso será encaminhado à Assessoria Jurídica da Superintendência Regional/Sede, que procederá ao seu exame.
- 15.7. Após o procedimento estabelecido no item anterior, o recurso será apreciado pela Diretoria Executiva da Codevasf, que poderá dar provimento ou não ao recurso.
- 15.8. Em caso de ser dado provimento ao recurso apresentado, e não ser aplicada a multa, a CODEVASF se reserva o direito de cobrar perdas e danos porventura cabíveis em razão do inadimplemento de outras obrigações, não constituindo o provimento do recurso novação contratual nem desistência dos direitos que lhe forem assegurados.
- 15.9. Caso a Diretoria Executiva mantenha a multa, não caberá novo recurso administrativo.
- 16. GARANTIA DE EXECUÇÃO**
- 16.1. Como garantia para a completa execução das obrigações contratuais e da liquidação das multas convencionais, fica estipulada uma "Garantia de Execução" no montante de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, que deverá ser entregue em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do instrumento, em espécie, Seguro Garantia emitida por seguradora autorizada pela SUSEP ou Fiança Bancária, a critério da contratada.
- 16.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,08% (oito centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Codevasf a promover a rescisão do contrato por descumprimento de suas cláusulas, conforme dispõe as condições contratuais.
- 16.2. A garantia a que se refere o subitem acima deverá ser entregue na Gerência de Tecnologia da Informação da Área de Administração e Tecnologia da Codevasf.
- 16.3. A garantia na forma de Carta de Fiança Bancária ou seguro garantia deverão estar em vigor e cobertura até o final do prazo previsto para assinatura do Termo de Encerramento Definitivo do Contrato, devendo mantê-la atualizada durante toda a vigência do contrato.
- 16.4. Após a assinatura do Termo de Encerramento Físico do contrato, será devolvida a "Garantia de Execução", uma vez verificada a perfeita execução do objeto contratual.
- 16.5. A garantia em espécie deverá ser depositada em instituição financeira oficial, credenciada pela Codevasf, em conta remunerada que poderá ser movimentada somente por ordem da Codevasf.

- 16.6. A não integralização da garantia representa inadimplência contratual, passível de aplicação de multas e de rescisão, na forma prevista nas cláusulas contratuais.
- 16.7. Por ocasião de eventuais aditamentos contratuais que promovam acréscimos ao valor contratado ou prorrogações de prazo contratual, a garantia prestada deverá ser reforçada e/ou renovada, de forma a manter a observância do disposto no caput desta cláusula, em compatibilidade com os novos valores e prazos pactuados.
- 16.8. Não haverá qualquer restituição de garantia em caso de dissolução contratual, na forma do disposto na cláusula de rescisão, hipótese em que a garantia reverterá e será apropriada pela Codevasf.
- 16.9. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
 - b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

17. FISCALIZAÇÃO

- 17.1. A gestão do contrato, bem como a fiscalização da execução dos serviços será realizada pela CODEVASF, por técnicos designados, a quem compete verificar a CONTRATADA está executando os trabalhos, observando o contrato e os documentos que o integram.
- 17.2. A Fiscalização deverá verificar, periodicamente, no decorrer da execução do contrato, a CONTRATADA mantém, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, comprovada mediante consulta ao SICAF, CADIN ou certidões comprobatórias.
- 17.3. A Fiscalização terá poderes para agir e decidir perante a CONTRATADA, inclusive rejeitando fornecimentos que estiverem em desacordo com o Contrato, com as Normas Técnicas vigentes relacionadas ao objeto deste Termo de Referência e com a melhor técnica consagrada pelo uso, obrigando-se desde já a CONTRATADA a assegurar e facilitar o acesso da Fiscalização, aos materiais, e a todos os elementos que forem necessários ao desempenho de sua missão.
- 17.4. A Fiscalização terá plenos poderes para sustar qualquer fornecimento que não esteja sendo executado dentro dos termos do contrato, dando conhecimento do fato à Gerência de Tecnologia da Informação da Área de Administração e Tecnologia, responsável pela execução do contrato.
- 17.5. Cabe à Fiscalização verificar a ocorrência de fatos para os quais haja sido estipulada qualquer penalidade contratual. A Fiscalização informará ao setor competente quanto ao fato, instruindo o seu relatório com os documentos necessários, e em caso de multa, a indicação do seu valor.
- 17.6. Das decisões da Fiscalização poderá a Contratada recorrer Gerência de Tecnologia da Informação da Área de Administração e Tecnologia da Codevasf, responsável pelo acompanhamento do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis da respectiva comunicação. Os recursos relativos a multas serão feitos na forma prevista na respectiva cláusula.
- 17.7. A ação e/ou omissão, total ou parcial, da Fiscalização não eximirá a Contratada da integral responsabilidade pela execução do objeto deste contrato.
- 17.8. Fica assegurado aos técnicos da CODEVASF o direito de a seu exclusivo critério, acompanhar, fiscalizar e participar, total ou parcialmente, diretamente ou através de terceiros, da execução dos fornecimentos prestados pelo licitante vencedor, com livre acesso ao local de trabalho para obtenção de quaisquer esclarecimentos julgados necessários à execução dos fornecimentos.

- 17.9. O representante da Administração anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis

18. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- 18.1. O licitante vencedor deverá observar os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental, no que couber, conforme a Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010:
- 18.1.1. Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2;
- 18.1.2. Que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- 18.1.3. Que os bens devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;
- 18.1.4. Que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).
- 18.2. O licitante vencedor deverá apresentar certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências supracitadas.
- 18.3. Em caso de inexistência de certificação que ateste a adequação, a Codevasf poderá realizar diligências para verificar a adequação do produto às exigências deste TR, antes da assinatura do contrato, correndo as despesas por conta do licitante vencedor. Caso não se confirme a adequação do produto, a proposta vencedora será desclassificada.
- 18.4. Caso a contratada seja detentora da norma ISO 14000, poderá apresentar certificação que substitui as exigências do item 16.1.1 e deve apresentar a adoção das práticas previstas nas normas, bem como o desfazimento sustentável ou reciclagem dos bens que forem inservíveis para o processo de reutilização.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 19.1. Realizar os serviços conforme estipulado neste Termo de Referência e em sua proposta, alocando os funcionários necessários para o cumprimento adequado das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, observando a qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 19.2. Assumir a responsabilidade por vícios e danos resultantes da execução do objeto, assim como por quaisquer danos causados à União ou a qualquer entidade federal, devendo ressarcir integralmente a Administração imediatamente. A Contratante fica autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 19.3. Contratar profissionais capacitados e com conhecimentos conforme descritos neste Termo de Referência para a execução dos serviços, seguindo as normas e diretrizes em vigor.

- 19.4. Compromete-se a estar ciente e a cumprir os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) disponíveis no Catálogo de Serviços de TI e a ajustar-se às alterações, caso ocorram, no prazo previamente acordado entre as partes a partir da notificação da contratante.
- 19.5. Sempre que solicitado, fornecer à CONTRATANTE a comprovação da experiência e qualificação dos profissionais designados para realizar a execução dos serviços.
- 19.6. Proibir a utilização, na execução dos serviços, de qualquer funcionário que possua parentesco com algum agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, conforme disposto no artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.
- 19.7. Assumir a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou documentos equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, bem como por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e outras previstas na legislação específica. A inadimplência não transfere a responsabilidade para a Contratante.
- 19.8. Informar ao Fiscal do contrato, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente ou acidente que ocorra no local dos serviços.
- 19.9. Fornecer todos os esclarecimentos ou informações solicitadas pela Contratante ou por seus representantes, assegurando-lhes acesso, a qualquer momento, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relacionados à execução dos serviços.
- 19.10. Suspender, mediante ordem da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo realizada conforme as boas práticas técnicas ou que represente risco à segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 19.11. Responsabilizar-se pela guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas e tudo o que for necessário para a execução dos serviços durante a vigência do contrato.
- 19.12. Garantir a organização técnica e administrativa dos serviços, visando conduzi-los de maneira eficaz e eficiente, conforme os documentos e especificações que fazem parte deste Termo de Referência, dentro dos prazos estabelecidos.
- 19.13. Realizar os trabalhos em estrita conformidade com as normas da legislação aplicável, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre o local dos serviços limpo e em ótimas condições de segurança, higiene e disciplina.
- 19.14. Enviar à Contratante, por escrito e antecipadamente, para análise e aprovação, todas as alterações nos métodos de execução que não estejam em conformidade com as especificações do memorial descritivo.
- 19.15. Proibir o emprego de mão de obra de menores de dezesseis anos, exceto na modalidade de aprendiz para indivíduos com mais de quatorze anos; e vedar a utilização de mão de obra de menores de dezoito anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres.
- 19.16. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, em conformidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 19.17. Manter confidencialidade sobre todas as informações adquiridas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 19.18. Obter autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que requeiram a aquisição de licença de uso.

- 19.19. Utilizar recursos de terceiros somente mediante autorização ou licença válida concedida pelo detentor dos direitos.
- 19.20. Assegurar que todas as entregas realizadas estejam compatíveis e completamente alinhadas aos produtos utilizados pela CONTRATANTE. Cabe à CONTRATANTE tomar conhecimento e autorizar o uso de ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na empresa.
- 19.21. A CONTRATADA deverá manter atualizada a base de conhecimento da CONTRATANTE, com todas as informações relevantes sobre os procedimentos, configurações, mudanças e demandas realizadas, em todos os níveis de suporte, visando garantir a eficiência, a eficácia dos serviços de TI e a autonomia na execução dos serviços de TI. Isso inclui, mas não se limita a, registros detalhados de problemas, soluções implementadas, procedimentos técnicos adotados e qualquer outra informação pertinente.
- 20.21.1 A CONTRATANTE verificará, mensalmente, se há base de conhecimento vinculada para CADA atendimento, demanda e procedimento realizado pela CONTRATADA no período.
- 20.21.2 A CONTRATANTE realizará o faturamento mensal dos serviços prestados somente mediante relatório que comprove os conhecimentos registrados ou vinculados aos atendimentos, demandas e procedimentos realizados pela CONTRATADA no período.
- 19.22. Realizar transferência de conhecimento aos novos profissionais da CONTRATADA, em caso de substituição dos técnicos responsáveis pela execução de serviços, visando evitar prejuízos à continuidade e qualidade dos serviços, sem custo adicional à CONTRATANTE;
- 19.23. Realizar a transferência dos conhecimentos adquiridos ou gerados, sem custos à CONTRATANTE, para outra CONTRATADA da CONTRATANTE, durante a transição contratual, a fim de garantir a continuidade dos serviços;
- 19.24. O atendimento e o gerenciamento dos serviços continuados demandados se darão com o suporte da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, salvo se esta definir o contrário, seguindo as regras de utilização que visam garantir um atendimento de excelência aos usuários de TI, estabelecidas pela CONTRATANTE, tais como:
- 19.24.1. Registrar para os Incidentes, Problemas, Requisições de Serviço, Mudanças e qualquer outro Serviço de TI recebido a partir da Ferramenta de ITSM, em notas específicas, toda e qualquer ação, e informação necessária ao entendimento da solução de TI que está sendo providenciada para atender ao usuário.
- 19.24.2. Manter a comunicação com o usuário a partir da ferramenta de ITSM.
- 20.24.3. Utilizar, de maneira adequada, as situações dos tickets e, nos casos de registro de pendências ao prosseguimento da solução, agir proativamente para que as pendências sejam saneadas e atualizar o andamento periodicamente, conforme determinar a CONTRATANTE.
- 20.24.4. Documentar as soluções para Incidentes e Problemas e a correspondente causa raiz.
- 20.24.5. Atualizar roteiros de atendimento, quando se fizer necessário.
- 20.24.6 Registrar, quando necessário e assim for determinado pela CONTRATANTE, Problemas e Solicitações de Mudança que serão tratados pela CONTRATADA.
- 20.24.7. Efetuar o correto escalonamento dos tickets, quando se fizer necessário.
- 20.24.8. Registrar os chamados-filhos, quando for necessário à resolução do ticket em atendimento.
- 19.25. No caso de substituição da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE dispõe de um prazo máximo de 30 dias para adaptação e treinamento da equipe na utilização da nova ferramenta;

- 19.26. A gestão dos demais serviços e atividades se darão conforme estabelece as atuais práticas de mercado, como a ITIL 4.0, além do uso de ferramentas e processos de trabalho estabelecidos pela CONTRATANTE;
- 19.27. A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar a suas normas, políticas, padrões, procedimentos, metodologias e processos relacionados aos serviços contratados, segundo sua necessidade e conveniência administrativa;
- 19.28. Caberá, neste caso, à CONTRATADA adaptar-se, em até 30 (trinta) dias corridos a partir do aviso formal de mudança, incluindo o repasse de conhecimento a sua equipe técnica, sem custo adicional à CONTRATANTE.
- 19.29. Assegurar a continuidade dos serviços sem interrupção, substituindo, se necessário e sem custos adicionais para a CONTRATANTE, qualquer profissional que esteja de férias, em licença médica, licença maternidade ou outro benefício legal/regulamentar, por outro profissional com qualificação igual ou superior;
- 19.30. A CONTRATADA poderá sugerir, conforme melhores práticas de mercado e do ITIL 4, melhorias no processo e metodologias de trabalho da CONTRATANTE, cabendo exclusivamente à CONTRATANTE a decisão pela alteração da metodologia ou processo de trabalho, segundo sua necessidade e conveniência administrativa.
- 19.31. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, assim como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverá ser disponibilizado e transferido integralmente à CONTRATANTE;
- 19.32. A Transferência de Conhecimento técnico deverá ser facilitada pela CONTRATADA quando solicitada, e sem qualquer custo adicional para o CONTRATANTE.
- 19.33. Dispor, mediante solicitação da CONTRATANTE, de suas instalações e ambiente de hardware e software para realização de análises e auditorias técnica e/ou de segurança.
- 19.34. Confirmar adesão, conhecimento e concordância com as normas, políticas e práticas estabelecidas no Código de Conduta Ética e Integridade da Codevasf e comprometer-se a respeitá-las e cumpri-las integralmente. Compromete-se também a garantir que seus funcionários façam o mesmo ao realizar suas atividades nas dependências da Codevasf ou em nome da Empresa.
- 19.35. Confirmar a adesão, conhecimento e concordância com a Metodologia de Gestão de Demandas de TI da Codevasf e comprometer-se a respeitá-la e cumpri-la integralmente. Compromete-se ainda a garantir que seus funcionários façam o mesmo ao desempenhar suas atividades nas dependências da Codevasf ou em nome da Empresa.
- 19.36. Substituir prontamente qualquer profissional considerado inadequado para os serviços a serem prestados, seja devido a incompetência técnica, comportamento inadequado, falta de urbanidade ou violação das normas disciplinares ou do código de ética da CONTRATANTE.
- 19.37. Assumir integral responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações conforme estabelecido na legislação social e trabalhista vigente, comprometendo-se a liquidá-los nos prazos estipulados.
- 19.38. Assumir integral responsabilidade por todas as medidas e obrigações estipuladas na legislação específica de acidentes do trabalho, no caso de seus profissionais serem vítimas durante a prestação dos serviços ou em conexão com os mesmos, mesmo que ocorra nas dependências da CONTRATANTE.

- 19.39. Reportar à Gerência de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE qualquer anomalia, erro ou irregularidade identificados durante a execução dos serviços contratados, originados por ações dos profissionais contratados, servidores públicos ou terceiros.
- 19.40. Assegurar que seus profissionais estejam cientes das normas disciplinares da CONTRATANTE e exigir sua estrita observância, especialmente no que diz respeito à utilização e segurança das instalações.
- 19.41. A transição contratual para o início do contrato, com o objetivo de preparar a CONTRATADA para assumir integralmente as obrigações decorrentes do contrato, deverá ser realizada sem custo adicional para o CONTRATANTE. Essa transição será conduzida por meio de reuniões e fornecimento de documentos técnicos e/ou manuais.
- 19.42. A contratada deverá investir em medidas de promoção da ética e de prevenção da corrupção que contribuam para um ambiente mais íntegro, ético e transparente no setor privado e em suas relações como o setor público, comprometendo-se a atuar contrariamente a quaisquer manifestações de corrupção, atuando junto a seus fornecedores e parceiros privados a também conhecer e cumprir as previsões da Lei 12.846/2013, do Decreto nº 8.420/15, da lei 13.303/2016, e da Política de Integridade da Codevasf, abstendo-se, ainda, de cometer atos tendentes a lesar a Administração Pública, denunciando a prática de irregularidades que tiver conhecimento por meios dos canais de denúncias disponíveis.

20. OBRIGAÇÕES DA CODEVASF

- 20.1. Exigir da CONTRATADA o cumprimento integral deste Contrato.
- 20.2. Esclarecer as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela CONTRATADA, através de correspondências protocoladas.
- 20.3. Realizar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços por meio de um servidor designado para essa finalidade, registrando todas as falhas identificadas, incluindo data, mês, ano e o nome dos funcionários envolvidos, e encaminhando os relatórios à autoridade competente para as devidas providências.
- 20.4. Expedir por escrito, as determinações e comunicações dirigidas a CONTRATADA, determinando as providências necessárias à correção das falhas observadas.
- 20.5. Rejeitar todo e qualquer fornecimento inadequado, incompleto ou não especificado e estipular prazo para sua retificação.
- 20.6. Antes da execução de qualquer serviço, emitir a Ordem de Serviço (OS) correspondente, detalhando de forma clara e precisa os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relacionados ao serviço contratado.
- 20.7. Analisar e verificar se os Acordos de Nível de Serviço contratados foram alcançados, propondo as glosas estipuladas para cada caso, quando necessário.
- 20.8. Determinar, em conjunto com a área demandante, as datas e horários para a realização das manutenções, buscando minimizar o impacto nas atividades dos usuários.
- 20.9. Emitir parecer para liberação das faturas, e receber os serviços contratados.
- 20.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços após o seu recebimento.
- 20.11. Efetuar o pagamento no prazo previsto no contrato.

21. GARANTIA DOS MATERIAIS

- 22.1. Não é necessário fornecer garantia de materiais devido à natureza do objeto deste Termo de Referência ser a prestação de serviços.

23. MATRIZ DE RISCOS

- 23.1. A matriz de risco está apresentada no anexo VI deste Termo de Referência com o objetivo de definir os riscos a que está exposta à execução do objeto, advindas de eventos supervenientes à contratação, dado relevante para sua identificação, prevenção e respectivas responsabilidades pela eventual ocorrência, bem como para o dimensionamento das propostas pelas licitantes.
- 23.2. A contratada não é responsável pelos riscos relacionados ao objeto do ajuste cuja responsabilidade na Matriz de Riscos seja da Codevasf.
- 23.3. A contratada é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos relacionados ao objeto do ajuste, inclusive, sem limitação, daqueles alocados para a contratada.
- 23.4. Constitui peça integrante do contrato a Matriz de Riscos, independentemente de transcrição no instrumento.
- 23.5. A contratada tem pleno conhecimento, quando da participação do processo licitatório, da natureza e extensão dos riscos por ela assumidos e deve levar tais riscos em consideração na formulação de sua proposta.
- 23.6. O termo risco no contrato é designado como um evento ou uma condição incerta que, se ocorrer, tem um efeito em pelo menos um objetivo do objeto contratual. O risco é o resultado da combinação entre probabilidade de ocorrência de determinado evento futuro e o impacto resultante caso ele ocorra. Esse conceito pode ser ainda mais específico ao se classificar o risco como a probabilidade de ocorrência de um determinado evento que gere impactos econômicos positivos ou negativos, bem como no prazo de execução do contrato.
- 23.7. Sempre que atendidas as condições do contrato e mantidas as disposições do contrato e as disposições da matriz de riscos, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.
- 23.8. A Contratada somente poderá solicitar a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro ou aditivo de prazo nas hipóteses excluídas de sua responsabilidade na matriz de riscos.
- 23.9. Os casos omissos na matriz de riscos serão objeto de análise acurada e criteriosa, lastreada em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo para apurar o caso concreto.
- 23.10. A referida matriz de riscos é parte integrante do contrato, pois tais obrigações são de resultado e devidamente delimitadas neste TR.

24. CONDIÇÕES GERAIS

- 24.1. Este Termo de Referência e seus anexos farão parte integrante do contrato a ser firmado com a CONTRATADA, independentemente de transcrições.

25. ANEXOS

- 25.1. São ainda, documentos integrantes deste Termo de Referência:

- Anexo I - Justificativa
- Anexo II - Planilhas de Quantidades e Preços
- Anexo III - Especificações Técnicas
- Anexo IV - Matriz de Riscos
- Anexo V - Catálogo de Serviços de TI
- Anexo VI - Indicadores de Níveis de Serviços
- Anexo VII - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia



ANEXO I - JUSTIFICATIVAS

Finalidade: Este anexo tem por finalidade incluir exigências e particularidades em função da especificidade dos serviços a serem adquiridos, previstas no Termo de Referência e que aqui após relacionadas passam a integrar o TR.

Aprovação do Termo de Referência e Estudo Técnico Preliminar – ETP: O Termo de Referência e o Estudo Técnico Preliminar foram aprovados por ato da autoridade competente, conforme consta do processo, 59500.002758/2022-16-e, peça64, e-DOC 3FE8A207-e

Justificativas:

Da escolha da solução mais adequada ao atendimento da necessidade:

Ao optar pela contratação de empresa especializada em service desk, a Codevasf se beneficia da experiência e conhecimento de uma equipe dedicada e altamente qualificada em gerenciar uma variedade de problemas de TI, desde questões básicas até problemas mais complexos. Essa empresa especializada geralmente mantém um padrão de excelência em seus serviços, com profissionais certificados e atualizados com as últimas tecnologias e melhores práticas do setor.

Do procedimento de pesquisa de preços realizado e dos critérios adotados para a seleção dos orçamentos formadores do valor estimado:

Para a pesquisa de preços, foi utilizada a PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021. Essa portaria estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Além disso, foram consideradas pesquisas de mercado e a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 73, de 5 de agosto de 2020.

Dos requisitos de aceitação e pontuação das propostas:

Serão aceitas propostas que atendam aos critérios e especificações técnicas estabelecidos no Anexo III - Especificações Técnicas para cada item deste Termo de Referência.

Quanto à pontuação das propostas, informa-se que não se aplica, pois essa situação somente é relevante em licitações que adotam o critério de julgamento Técnica e Preço.

Das exigências habilitatórias indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações:

As exigências habilitatórias desempenham um papel crucial ao garantir que a empresa selecionada para fornecer os serviços objeto dessa licitação detenha não apenas os conhecimentos técnicos essenciais, mas também a experiência prática requerida para satisfazer as necessidades específicas da CODEVASF.

Tais requisitos são fundamentais para garantir que a empresa contratada tenha a competência necessária para lidar com uma ampla gama de solicitações e incidentes de TI de maneira eficaz e oportuna. Através da aplicação rigorosa dessas exigências, busca-se garantir não apenas a qualidade, mas também a consistência e a confiabilidade dos serviços de TI oferecidos, promovendo assim uma operação mais suave e eficiente dos sistemas de informação.

Dos critérios de reajustamento e repactuação de preços:

Para contratos de serviços de longo prazo, como aqueles com duração de 36 meses, é crucial estabelecer mecanismos de reajustamento e repactuação de preços para lidar com possíveis variações nos custos ao longo do tempo. Esses mecanismos visam garantir um equilíbrio financeiro justo para ambas as partes contratantes, considerando as mudanças nas condições econômicas e de mercado.



Ao considerar a utilização do ICTI em contratos de serviços de TI, é importante destacar que esse índice é especialmente projetado para refletir as variações de custos específicas do setor de tecnologia da informação, tornando-o uma escolha adequada e recomendada para contratos desse tipo. Ao incorporar o ICTI como referência para o reajustamento de preços, as partes contratantes podem garantir uma atualização adequada e precisa dos valores do contrato, alinhada com as flutuações de custos no setor de TI.

Da necessidade da contratação:

Como um órgão nacional, a Codevasf opera em um ambiente abrangente e complexo de Tecnologia da Informação (TI), onde a manutenção plena e eficiente desse ambiente é essencial para garantir o adequado desempenho de suas atividades. Isso inclui a gestão de recursos hídricos, o apoio a projetos de desenvolvimento regional e a administração de áreas de irrigação, todas cruciais para o bem-estar e o progresso das comunidades servidas pela Companhia.

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) busca, em alinhamento com o mapa estratégico da Codevasf, estabelecer uma direção para contribuir com uma gestão ética e eficiente, além de promover a gestão dos serviços e recursos de TI em harmonia com as áreas de negócio da empresa. Sua missão é prover soluções em TI alinhadas aos objetivos estratégicos da Codevasf e diretrizes do Governo Federal, enquanto sua visão é ser um ator estratégico, prestando serviços de TI com qualidade e eficiência. Seus valores incluem inovação, agilidade, ética, comprometimento e competência técnica.

Para cumprir suas responsabilidades, a Unidade de Infraestrutura de TI, vinculada à Gerência de Tecnologia da Informação, oferece uma variedade de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) aos usuários da Codevasf. Planeja-se, então, a contratação de serviços técnicos especializados de suporte aos usuários e serviços de TIC da Companhia, incluindo "Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação" e "Serviços de Suporte ao usuário de TIC com gerenciamento de Central de Serviços de TIC".

A terceirização dos serviços de TI torna-se uma realidade visando a expansão da capacidade de atendimento, contratando uma empresa externa para fornecer serviços que não são o foco principal da Companhia. As vantagens dessa terceirização incluem aumento da produtividade, melhoria na gestão dos serviços, otimização de tempo, acesso a novidades em TI, padronização de processos e foco estratégico do time de TI.

Da adoção do Pregão Eletrônico:

A escolha do Pregão Eletrônico para esta licitação se justifica pela sua capacidade de promover uma maior competição entre os fornecedores, garantindo a obtenção de melhores propostas e preços mais vantajosos.

Da adoção do SRP (SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS):

Para este edital, optamos por não usar o sistema de registro de preços.

Da não instauração de procedimento de Intenção de Registro de Preços (dispensa de divulgação) e não permissão de participantes na licitação:

A não instauração de um procedimento de Intenção de Registro de Preços e a restrição de participantes na licitação são fundamentadas na adequação às exigências específicas do objeto, na escassez de fornecedores disponíveis, na complexidade da contratação e na importância de fomentar a competição entre os participantes.

Da admissão de adesão dos órgãos não participantes:

Será limitada a adesão de órgãos não participantes nesta licitação, com o intuito de assegurar a equidade, a transparência e a competitividade do processo licitatório. Essa restrição também contribui para garantir a segurança jurídica do processo, prevenindo contestações legais e mantendo o controle sobre os custos e o escopo do projeto



Justificativa da adoção do valor estimado público:

Conforme Acórdão nº 1502/2018 – Plenário TCU, nas licitações realizadas pelas empresas estatais, sempre que o orçamento de referência for utilizado como critério de aceitabilidade das propostas, sua divulgação no edital é obrigatória, e não facultativa, em observância ao princípio constitucional da publicidade e, ainda, por não haver no art. 34 da Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) proibição absoluta à revelação do orçamento.

Critério de Julgamento:

Menor preço global, de acordo com o Art. 67 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Codevasf.

Dos requisitos de Qualificação Técnica:

A exigência de qualificação técnica para a empresa vencedora da licitação desempenha um papel crucial na seleção do prestador de serviços mais adequado. Essa medida não apenas assegura que a empresa possua o conhecimento e a experiência necessários para executar as tarefas conforme especificado, mas também contribui para a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. Além disso, ao garantir a conformidade com os requisitos técnicos e regulamentares, a qualificação técnica protege os interesses das partes envolvidas, mitigando riscos e promovendo a confiança no processo de contratação pública. Ao final, essa exigência visa assegurar que os recursos públicos sejam utilizados de forma eficaz e responsável, resultando em benefícios tangíveis para a sociedade.

Justificativa da vantajosidade da divisão do objeto da licitação em grupos ou parcelas:

O propósito de agrupar os itens desta licitação é contratar uma única empresa, visando simplificar a gestão, aprimorar a integração e a coerência do projeto, economizar tempo e recursos, aumentar a responsabilidade, potencialmente alcançar economias financeiras e fomentar sinergias e cooperação entre as diferentes partes envolvidas no projeto.

Da não exclusividade e/ou cota reservada para ME/EPP: microempresas e empresas de pequeno porte:

Não vamos conceder exclusividade ou cota reservada para Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) nesta licitação devido aos critérios socioeconômicos estabelecidos que superam as capacidades das empresas desse porte. Os critérios socioeconômicos específicos exigidos para este contrato demandam recursos, expertise e capacidades técnicas que estão além das possibilidades de ME/EPP.

Dado o escopo e a complexidade dos serviços requeridos nesta licitação, é crucial priorizar a seleção do fornecedor mais qualificado e capaz de atender plenamente aos requisitos do projeto. Conceder exclusividade ou cota reservada para ME/EPP poderia comprometer a qualidade e a eficácia da execução do contrato, colocando em risco a realização bem-sucedida do projeto e os interesses das partes envolvidas.

Permissão para Participação de Consórcios:

A decisão de não permitir a participação de consórcios nesta licitação se justifica pela complexidade dos serviços requeridos, os quais são altamente especializados e exigem um alto nível de expertise e coordenação. Os consórcios, por sua natureza, envolvem múltiplas partes, o que pode complicar a gestão e a execução dos serviços, aumentando o risco de problemas de comunicação e coordenação.

Limite do número de empresas por Consórcio:

A participação de consórcios não será permitida para assegurar o controle de qualidade e a padronização dos serviços. Garantir a qualidade e a padronização dos serviços prestados por um consórcio pode apresentar desafios significativos. As diferentes práticas e padrões de qualidade entre os membros do consórcio podem comprometer a consistência e a uniformidade dos serviços entregues.



Permissão para Participação de Sociedades Cooperativas:

Não será permitida a participação de pessoas jurídicas organizadas sob a forma de Cooperativas, visto que as características específicas do objeto e da prestação de serviço/operações/atividades requerem uma gestão operacional centralizada e não concedem autonomia aos cooperados, conforme estipulado pela Instrução Normativa MPOG 05/2017. Esta restrição se fundamenta na necessidade de garantir a eficiência e a coerência na execução dos serviços, aspectos que poderiam ser comprometidos pela estrutura descentralizada das cooperativas.

Permissão para Subcontratação:

Não vamos conceder permissão para subcontratação nesta licitação devido às deficiências na responsabilidade contratual. Ao permitir a subcontratação, a responsabilidade contratual pode se tornar difusa, dificultando a determinação clara de quem é responsável por quais aspectos do projeto em casos de problemas ou disputas. Isso pode complicar a resolução eficaz de questões contratuais e prejudicar a gestão adequada do projeto.

Dos critérios de reajustamento:

A utilização do ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação) reflete as variações de custos específicas do setor de tecnologia da informação, o que o torna uma escolha adequada e recomendada para contratos desse tipo. Incorporar o ICTI como referência para o reajustamento de preços permite às partes contratantes garantir uma atualização precisa e oportuna dos valores do contrato, alinhando-os às flutuações de custos no setor de TI.

Declaração de compatibilidade com o Plano Plurianual:

Os fornecimentos/serviços a serem contratados serão executados no prazo superior a um ano, conforme consta do Termo de Referência e a previsão de recursos orçamentários é compatível, conforme previsto no Plano Plurianual.

Garantia de Execução (caução):

A exigência de caução nesse edital proporciona segurança para a Administração Pública, garantindo que o contratado cumpra suas obrigações contratuais e protegendo os interesses da CODEVASF. Além disso, a caução atua na mitigação de riscos, servindo como proteção contra inadimplência, insolvência ou incapacidade do contratado, permitindo a cobertura de custos de reparação ou compensação em caso de falha.

Garantia do Objeto:

Não se aplica para essa licitação.

Apresentação de amostras:

Não se aplica para essa licitação.

Apresentação de Carta de Solidariedade:

Não se aplica para essa licitação.

Da não exigência de apresentação de capital social mínimo:

Não há necessidade de justificção, pois a exigência de apresentação de capital social mínimo está claramente especificada no termo de referência.



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

Anexo II

Planilhas de Quantidades e Preços

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATMAT/ CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD *	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO TOTAL
Grupo 1	1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	26980	UN	6	R\$ 6.642,96	R\$ 39.857,76
	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	26980	UN	40	R\$ 6.642,96	R\$ 265.718,40
	3	Gerente de Suporte técnico de tecnologia da informação	26980	UN	1	R\$ 18.059,84	R\$ 18.059,84
	4	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Windows)	26980	UN	1	R\$ 24.305,66	R\$ 24.305,66
	5	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Linux)	26980	UN	1	R\$ 24.366,21	R\$ 24.366,21
	6	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	26980	UN	1	R\$ 16.509,03	R\$ 16.509,03
	7	Administrador de Banco de dados Sênior	26980	UN	1	R\$ 18.465,03	R\$ 18.465,03
	8	Administrador em segurança da informação Sênior	26980	UN	1	R\$ 27.520,05	R\$ 27.520,05
	9	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Virtualização)	26980	UN	1	R\$ 16.349,88	R\$ 16.349,88
	10	Analista de Apoio Administrativo	26980	UN	3	R\$ 16.167,23	R\$ 48.501,69
Valor total mensal							R\$ 499.653,55
Valor Global para os 36 meses do contrato							R\$ 17.987.527,80



ANEXO III

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

OBJETIVO

O propósito deste documento é fornecer detalhes específicos sobre a quantidade e os requisitos mínimos esperados dos profissionais que desempenharão funções nas ilhas de atendimento do projeto de Service Desk. Estabelecemos esses critérios com o objetivo de assegurar que a equipe que atenderá nossos clientes atinja os mais elevados padrões de competência e eficiência.

1 – LOCAIS DE ATENDIMENTO

A tabela abaixo apresenta uma lista de todos os endereços da Codevasf onde será oferecido atendimento presencial de Nível 2. Na sede, por sua vez, haverá atendimento de Nível 2 e 3. Vale ressaltar que o atendimento de Nível 1 (Helpdesk) será fornecido de forma remota, por meio de uma central de atendimento telefônico.

Localidade	Endereço	CNPJ
Sede	SGAN 601, Módulo I, Edifício Manoel Novaes, Asa Norte, CEP: 70830-019 – Brasília/DF	00.399.857/0001-26
1ª Superintendência Regional	Av. Geraldo Athayde, nº 483, Bairro São João, CEP: 39400-292 – Montes Claros/MG	00.399.857/0002-07
2ª Superintendência Regional	Av. Manoel Novaes, s/n, Centro, CEP: 47600-000 – Bom Jesus da Lapa/BA	00.399.857/0014-40
3ª Superintendência Regional	Rua Presidente Dutra, nº 160, Centro, CEP: 56304-914 – Petrolina/PE	00.399.857/0004-79
4ª Superintendência Regional	Av. Beira Mar, nº 2150, Jardins, CEP: 49025-040 – Aracaju/SE	00.399.857/0005-50
5ª Superintendência Regional	Av. Aristeu de Andrade, 452 - Farol Maceió - AL - BR 57051-090	00.399.857/0043-85
6ª Superintendência Regional	Av. Comissão do Vale do São Francisco, s/n, Bairro Piranga, CEP: 48901-900 – Juazeiro/BA	00.399.857/0028-46
7ª Superintendência Regional	Av. Maranhão, 1022, Centro, CEP: 64000-010 – Teresina/PI	00.399.857/0025-01
8ª Superintendência Regional	Av. Alexandre de Moura, nº 25, Centro, CEP: 65025-470 – São Luís/MA	00.399.857/0029-27
9ª Superintendência Regional	Rua 82 numero 179, 12º Andar, Prédio da Funasa. Setor Sul Goiânia. CEP: 74083-010	00.399.857/0039-07
10ª Superintendência Regional	Av Ns 10 S N, SN - Cruz com a AV LO 18 sent Nort BI B Lot Água Fria Palmas - TO - BR 77008-900	00.399.857/0038-18
11ª Superintendência Regional	Rodovia Juscelino Kubitscheck, Km 5 - nº 2.600 – Universidade, CEP: 68903-419 – Macapá/AP	00.399.857/0040-32
12ª Superintendência Regional	Rua Raimundo Chaves, 1969, Candelária, CEP: 59064-390 – Natal/RN	00.399.857/0041-13
13ª Superintendência Regional	Av. Eptácio Pessoa, nº 1705, 2º andar, Bairro dos Estados, CEP: 58030-900 – João Pessoa/PB	00.399.857/0045-47
14ª Superintendência Regional	Rua Barbosa de Freitas, Nº 2674, 5 andar, Ed. Dep José Euclides Ferreira Gomes, anexo 2 - Assembléia Legislativa, bairro Dionisio Torres - Cep 60.170-174 – Fortaleza-CE	00.399.857/0042-02
15ª Superintendência Regional	Avenida Alfredo Lisboa, nº 1168, sala 205, Ala Sul - Bairro do Recife, CEP: 50030-150 – Recife/PE	00.399.857/0008-00
16ª Superintendência Regional	Rua Carijós, nº 150, 10º andar, Centro, CEP: 30120-060 – Belo Horizonte/MG	00.399.857/0007-11
PISF	Av. Pantaleão Rodrigues de Carvalho, Nº 245 - CEP: 56000-000 – Salgueiro/PE	00.399.857/0037-37

Tabela I



2 – ILHAS DE SUPORTE

As atividades do novo projeto de Service Desk serão divididas em 10 ilhas de suporte conforme descritas na tabela abaixo.

Essa segmentação estratégica visa otimizar a eficiência operacional, permitindo uma abordagem mais focalizada e especializada em cada área específica. Cada ilha representará um conjunto distintivo de responsabilidades e expertise, contribuindo para uma gestão mais eficaz e uma prestação de serviços mais alinhada com as necessidades particulares de cada atividade. Essa abordagem modular busca promover uma resposta ágil e personalizada às demandas variadas, assegurando uma entrega de serviços de alta qualidade em todas as frentes.

Item	CATSER	Código do perfil	CBO de Referência	Nível de Serviço	Área de Atuação	QTD Estimada de Profissionais
1	26980	TECMAN-02	3132-20	N1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	6
2	26980	TECMAN-02	3132-20	N2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	40
3	26980	GERSUP	1425-30	N3	Gerente de Suporte técnico de tecnologia da informação	1
4	26980	ASUPCOMP-03	2124-20	N3	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Windows)	1
5	26980	ASUPCOMP-03	2124-20	N3	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Linux)	1
6	26980	ARED-03	2123-10	N3	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1
7	26980	ABD-03	2123-5	N3	Administrador de Banco de dados Sênior	1
8	26980	ASEG-03	2123-20	N3	Administrador em segurança da informação Sênior	1
9	26980	ASUPCOMP-03	2124-20	N3	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Virtualização)	1
10	26980	-	-	N3	Analista de Apoio Administrativo	3

Tabela II



3 – Equipamentos e Atendimentos de suporte distribuídos por localidade

A Codevasf, atuando como um órgão de grande alcance em diversas regiões do Brasil, opera um vasto e intrincado ambiente de tecnologia da informação. Esse cenário computacional está estrategicamente distribuído em múltiplas unidades da federação onde a Codevasf exerce sua atuação.

A manutenção plena e eficiente desse ambiente de informática é de suma importância para garantir o adequado desempenho e funcionamento das atividades do órgão. Isso inclui a gestão de recursos hídricos, o suporte a projetos de desenvolvimento regional, a administração de áreas de irrigação, e uma série de outras atribuições que impactam diretamente o bem-estar e o progresso das comunidades atendidas pela Codevasf.

Nos gráficos a seguir apresentamos detalhadamente o número total de estações de trabalho, servidores de rede e atendimentos de suporte distribuídos em cada localidade da Codevasf. Esses dados fornecem uma visão abrangente da infraestrutura de TI em diferentes regiões, possibilitando uma análise mais aprofundada dos recursos tecnológicos em toda a organização.

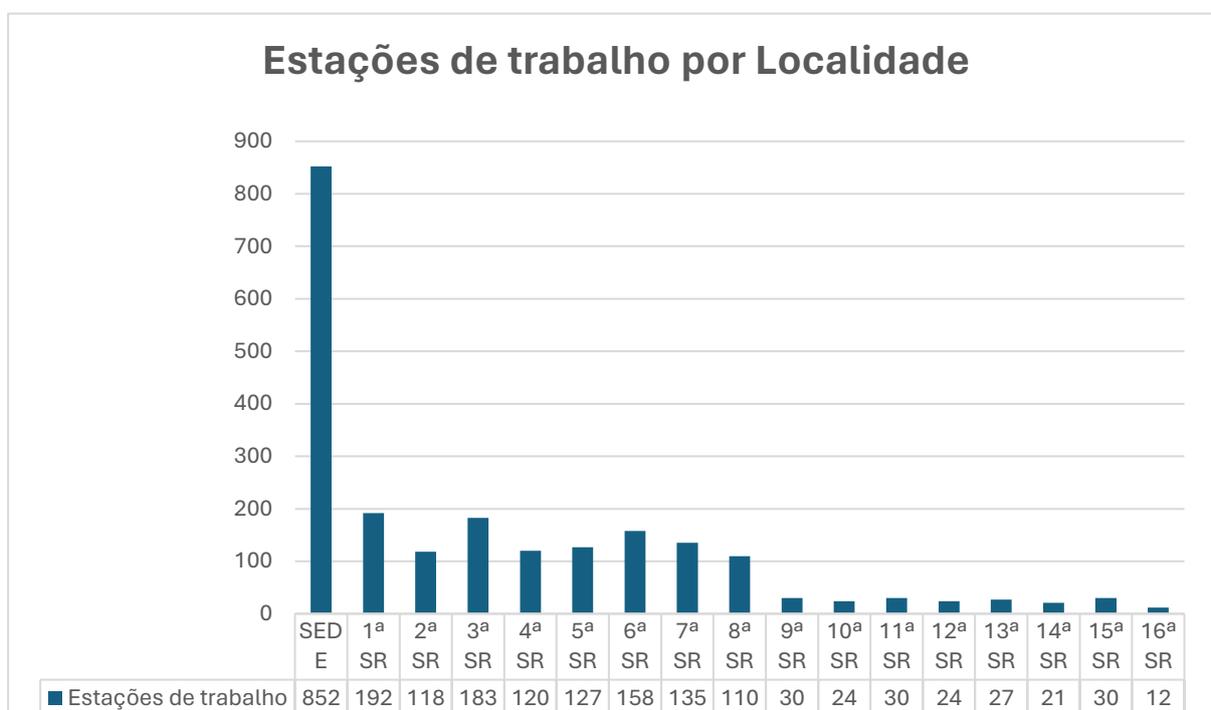


Gráfico I





Gráfico II

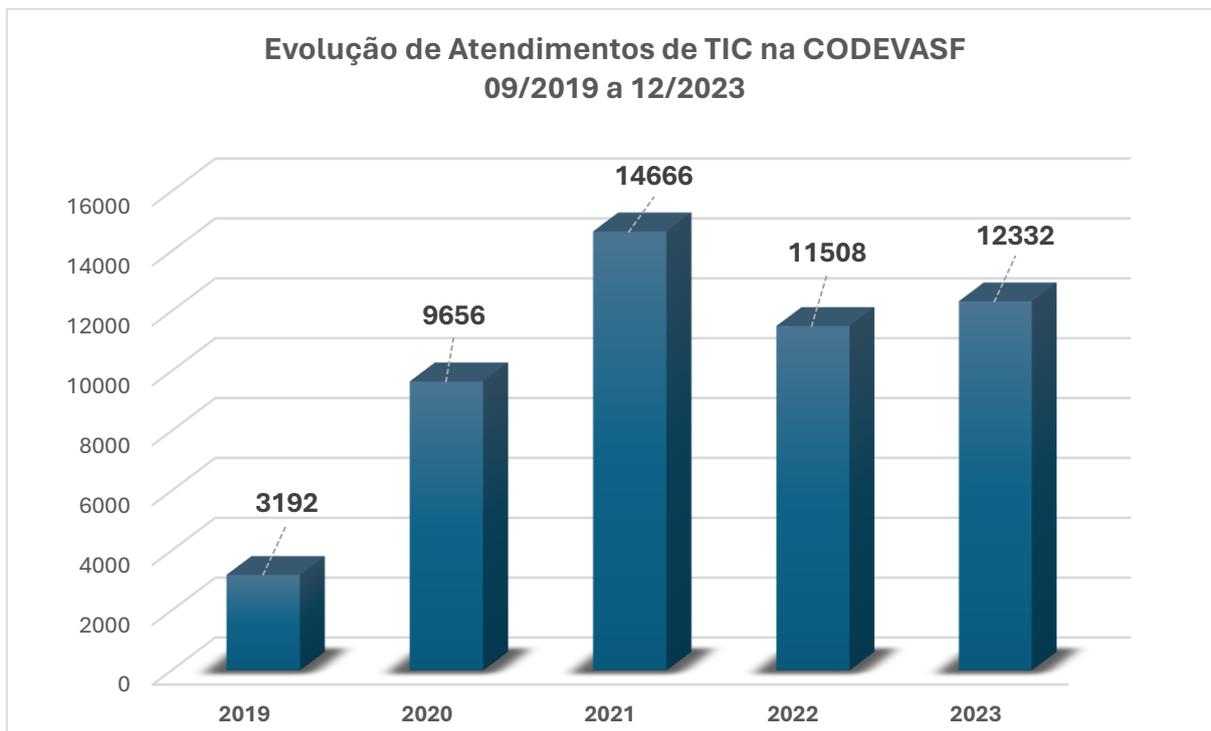


Gráfico III

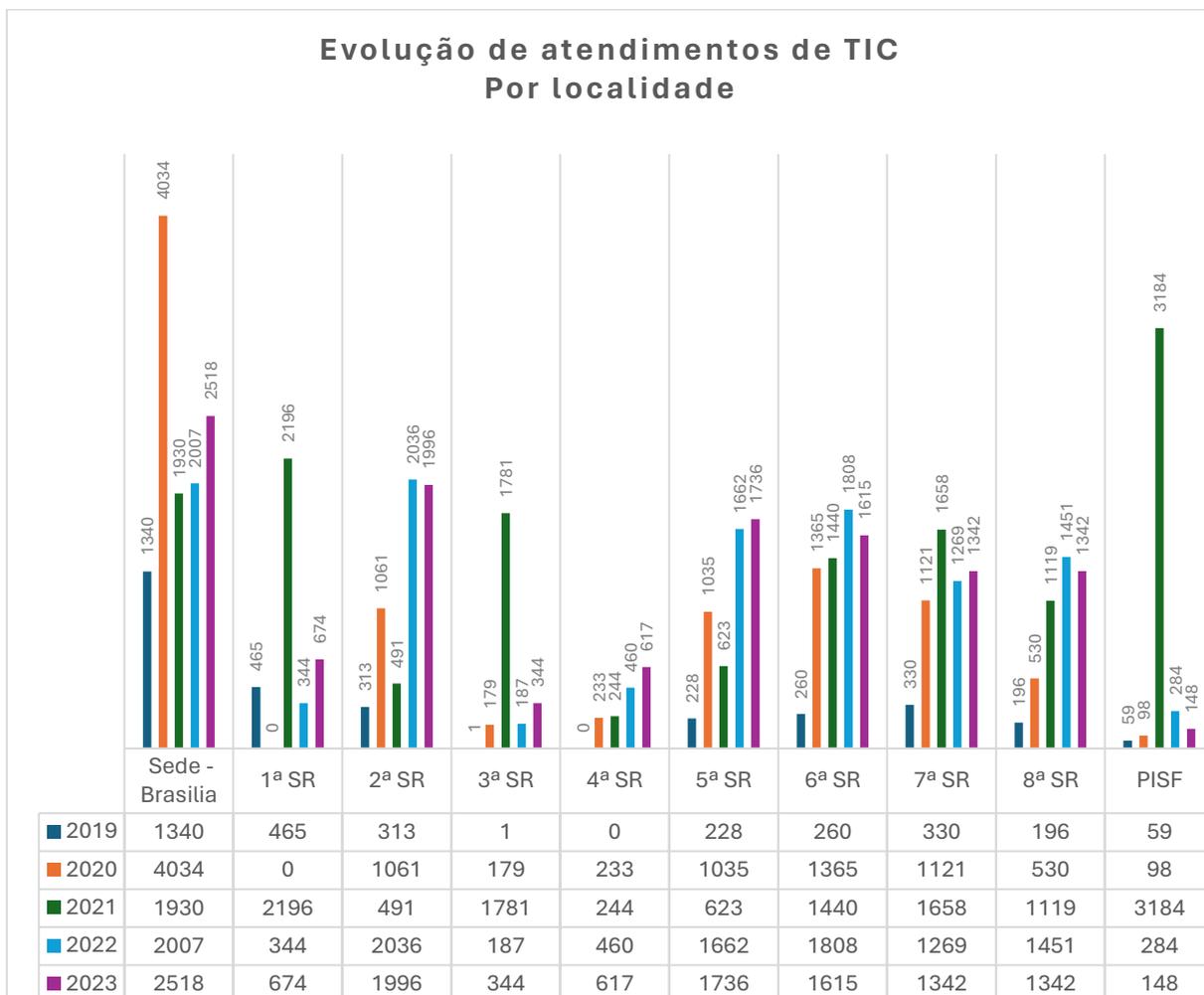


Gráfico IV



4 – REQUISITOS

A descrição detalhada dos requisitos de cada ilha proporcionará uma base sólida para o planejamento estratégico, permitindo a alocação precisa de recursos, a identificação de competências necessárias e a definição de metas mensuráveis. Além disso, essa abordagem facilita a avaliação contínua do desempenho, permitindo ajustes conforme necessário para otimizar a eficácia operacional e garantir a satisfação do cliente em todas as frentes.

4.1 - TECMAN-02 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno

Objetivo: Resolver problemas ligados ao dia a dia dos usuários, como é o caso de dúvidas sobre o uso de ferramentas ou trocas de senhas. A equipe responsável por esse atendimento precisa manter um fluxo de verificação contínua das solicitações e fazer o primeiro atendimento. Caso não consiga resolver, deverá passar para as demais equipes especializadas.

Formação mínima	Possuir graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação, estar cursando e ter concluído pelo menos 30% (trinta por cento) do curso superior na área de Tecnologia da Informação.
Modo de Comprovação	Diploma ou Certificado de conclusão de curso, devidamente registrado, emitido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou comprovante de matrícula em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, acompanhado do histórico acadêmico.
Experiência/Qualificação	Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) meses em: <ul style="list-style-type: none"> • Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; • Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; • Atendimento aos usuários de TI. • Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas Windows.
Modo de Comprovação	A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.
Principais Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar a entrada de solicitações de suporte de cada cliente; • Ser um único ponto de contato do suporte de TI, centralizando os atendimentos de múltiplos canais (WhatsApp, e-mail, chat, redes sociais, telefone); • Registrar todos os tipos de atendimentos de TI na solução de registro de ocorrências; • Categorizar os chamados; • Focar em resolver o problema do usuário; • Facilitar a comunicação sobre o andamento dos atendimentos; • Cumprir o Service Level Agreement (SLA); • Medir e otimizar as interações entre o time de suporte e clientes; • Escalonar os atendimentos; • Fazer a gestão de tickets de suporte com a devida priorização das



- demandas;
- Reportar a satisfação dos clientes com o atendimento.
 - Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE.

4.2 - TECMAN-02 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno

Objetivo: Os profissionais de suporte de segundo nível desempenham a função, na resolução de problemas que não foram solucionados no primeiro nível de atendimento. Sua responsabilidade principal é receber e lidar com os chamados de suporte de segundo nível, tanto remotamente quanto presencialmente, mantendo uma comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores sobre a prestação de serviços.

Formação mínima	Possuir graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação, estar cursando e ter concluído pelo menos 30% (trinta por cento) do curso superior na área de Tecnologia da Informação.
Modo de Comprovação	Diploma ou Certificado de conclusão de curso, devidamente registrado, emitido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou comprovante de matrícula em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, acompanhado do histórico acadêmico.
Experiência/Qualificação	Experiência comprovada de, no mínimo, 1 (um) ano em: <ul style="list-style-type: none"> • Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; • Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; • Atendimento aos usuários de TI. • Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas Windows.
Modo de Comprovação	A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.
Principais Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas; • Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema; • Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si; • Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos; • Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento; • Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE; • Manter o ambiente dos recursos de TI organizado; • Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações,



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

- Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
- Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
- Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- Instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em sistemas operacionais Windows, Softwares de correio eletrônico, Softwares de automação de escritório, MS-Office, Libreoffice, Softwares de navegação na internet, Google Chrome, Mozilla Firefox, sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor), Softwares de antivírus, módulos de segurança de instituições financeiras, recursos de rede locais de computadores, Instalação e configuração de hardware e drivers;
- Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows;
- Utilização de ferramentas de acesso remoto;
- Responsável pelos atendimentos que necessitem da presença do técnico no local de atendimento;
- Responsáveis por resolverem os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1 o nível de atendimento;
- Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes;
- Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação;
- Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
- Adicionar e remover computadores na rede de domínio;
- Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação;
- Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores;
- Analisar "logs" e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal;
- Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs;
- Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela Codevasf como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
- Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
- Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
- Realizar, monitorar e executar reuniões de videoconferências.



4.3 - GERSUP - Gerente de Suporte técnico de tecnologia da informação

Objetivo: Gerenciar atividades da área de Tecnologia da Informação, envolvendo a elaboração de projetos, implantação, racionalização e redesenho de processos, incluindo integração de sistemas, com utilização de tecnologia. Gerenciar as equipes da área, orientando e passando as diretrizes dos projetos. Atuar no projeto de implantação de novos sistemas. Manter corpo diretivo informado sobre todas as ações e riscos inerentes à atividade, identificar oportunidades e riscos para o negócio, apoiar nas decisões da diretoria e suportar as outras áreas de negócio, responsável pelo plano de contingência de negócios da empresa. Capacidade de liderança e habilidade na gestão de equipes, facilidade de relacionamento e habilidade para discutir pontos com seus técnicos.

<p>Formação mínima</p>	<p>Graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com no mínimo 360h.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação ITIL3 ou Superior; • Certificação PMP;
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>Diploma de Graduação: Diploma devidamente registrado de conclusão de um curso na área de Tecnologia da Informação ou diploma de nível superior em qualquer área, desde que acompanhado de um diploma de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Esses diplomas devem ser emitidos por instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Documentação das Certificações: É necessário apresentar documentos comprobatórios das certificações exigidas para o cargo</p>
<p>Experiência/Qualificação</p>	<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia da Informação ou área relacionada. • Histórico de sucesso na estruturação de processos.
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar tecnologia da informação e sistemas de computadores; • Planejar, organizar, controlar e avaliar operações de TI e de dados eletrônicos; • Gerenciar a equipe de TI recrutando, treinando e orientando funcionários, comunicando expectativas de trabalho e avaliando seu desempenho; • Projetar, desenvolver, implementar e coordenar sistemas, políticas e procedimentos; • Agir em linha com as necessidades do usuário e a funcionalidade do sistema para contribuir com a política organizacional; • Identificar áreas problemáticas e implementar soluções estratégicas oportunamente; • Auditar sistemas e avaliar seus resultados; • Preservar ativos, segurança da informação e estruturas de controle; • Monitoramento e acompanhamento de tickets de suporte;



- Manutenção da base de conhecimento e procedimentos validados pela CONTRATANTE.

4.4 - ASUPCOMP-03 - Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Windows)

Objetivo: Atuar na realização de serviços de Instalação e configuração de servidores Windows, administração dos sistemas, contas de usuários e políticas de segurança; solucionar problemas de Hardware e Software, implementa serviços como: Active Directory e DNS, promove segurança cibernética e políticas de conformidade, além de gerenciar desempenho e automação de tarefas.

<p>Formação mínima</p>	<p>Graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com no mínimo 360h.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>Diploma de Graduação: Diploma devidamente registrado de conclusão de um curso na área de Tecnologia da Informação ou diploma de nível superior em qualquer área, desde que acompanhado de um diploma de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Esses diplomas devem ser emitidos por instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Documentação das Certificações: É necessário apresentar documentos comprobatórios das certificações exigidas para o cargo</p>
<p>Experiência/Qualificação</p>	<p>É requerida uma experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Práticas em administração de sistemas e suporte de TI. • Conhecimento sólido do sistema operacional Windows Server e suas versões. • Competência em administração de redes, incluindo TCP/IP, DNS e DHCP. • Familiaridade com virtualização, como Hyper-V, VMware ou VMs Azure. • Compreensão de princípios de segurança de TI e medidas de proteção de dados. • Habilidade em automação de tarefas usando ferramentas como PowerShell. • Capacidade de resolver problemas, habilidades de comunicação e disposição para aprendizado contínuo.
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; • Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

	<p>de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows; • Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos); • Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; • Domínio da solução de virtualização: Hyper-V; • Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); • Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; • Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN); • Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem; • Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior). • Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem; • Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem; • Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem; • Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem; • Monitorar e atuar em todo o ambiente Windows (saúde, performance e alertas); • Manutenção da base de conhecimento e procedimentos validados pela CONTRATANTE.
--	---

4.5 - ASUPCOMP-03 - Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Linux)

Objetivo: Atuar na execução de serviços relacionados à administração de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.

Formação mínima	<p>Graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com no mínimo 360h.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação LPIC-2: Deve possuir a Certificação LPIC-2 (Linux Professional Institute Certified Level 2) ou uma certificação superior equivalente.
Modo de Comprovação	<p>Diploma de Graduação: Diploma devidamente registrado de conclusão de um curso na área de Tecnologia da Informação ou diploma de nível superior em qualquer área, desde que acompanhado de um diploma de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Esses diplomas</p>



	<p>devem ser emitidos por instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Documentação das Certificações: É necessário apresentar documentos comprobatórios das certificações exigidas para o cargo</p>
<p>Experiência/Qualificação</p>	<p>É necessário possuir uma experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais GNU/Linux.</p> <p>Além disso, é essencial demonstrar um conhecimento avançado em ambientes Linux, abrangendo seus aplicativos e softwares. Essa experiência e conhecimento são fundamentais para garantir a competência do candidato na administração eficaz de ambientes Linux e na manutenção de serviços de rede corporativos baseados nesse sistema operacional.</p> <p>Possuir conhecimento e experiência prática na utilização da tecnologia de contêineres Docker, incluindo a criação, configuração e gerenciamento de contêineres, a implantação de aplicações em ambientes de produção usando Docker, a utilização de ferramentas de orquestração como Docker Swarm ou Kubernetes, a criação de imagens Docker personalizadas, a integração de contêineres em pipelines de integração contínua/distribuição contínua (CI/CD), e a resolução de problemas e otimização de desempenho em ambientes baseados em Docker.</p>
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controle do Consumo de Recursos em Servidores Linux: Monitorar e controlar o consumo de recursos nos servidores Linux, identificando necessidades de melhorias e ajustes corretivos e reportando essas necessidades. • Manutenção de Documentação: Manter documentações detalhadas relacionadas às atividades de administração dos ambientes sob sua responsabilidade. • Acompanhamento de Rotinas Periódicas e Preventivas: Acompanhar e executar rotinas periódicas e preventivas nos ambientes de rede baseados em Linux. • Implantação e Administração de Servidores de Aplicação: Implantar, configurar, manter, otimizar e administrar servidores de aplicação, incluindo JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA, em servidores Debian, Red Hat e CentOS. Isso também envolve gerenciar essas soluções em ambientes virtualizados. • Experiência em Shell Script: Ter expertise em desenvolvimento e utilização de scripts em Shell para automatização de tarefas e administração dos sistemas. • Instalação e Suporte de Serviços de APM: Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de Application Performance Monitoring (APM), como o Dynatrace. • Instalação e Suporte de Serviços de Container e Orquestradores: Configurar e dar suporte a serviços e sistemas de containerização, orquestradores e outras soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação.



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

- Monitorar e atuar em todo o ambiente Linux (saúde, performance e alertas);
- Manutenção da base de conhecimento e procedimentos validados pela CONTRATANTE.

4.6 - ARED-03 - Analista de redes e de comunicação de dados Sênior

Objetivo: Atua como responsável por garantir que a rede de computadores da empresa esteja sempre funcionando corretamente. Isso inclui ajudar os usuários com problemas relacionados à rede e gerenciar os dispositivos de rede.

<p>Formação mínima</p>	<p>Graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com no mínimo 360h.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Certified Network Associate Routing and Switching (CCNA); • Cisco Certified Entry Networking Technician (CCENT)
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>Diploma de Graduação: Diploma devidamente registrado de conclusão de um curso na área de Tecnologia da Informação ou diploma de nível superior em qualquer área, desde que acompanhado de um diploma de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Esses diplomas devem ser emitidos por instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Documentação das Certificações: É necessário apresentar documentos comprobatórios das certificações exigidas para o cargo</p>
<p>Experiência/Qualificação</p>	<p>É requerida uma experiência comprovada de, no mínimo, 4 (quatro) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de ativos e infraestrutura de TI, e demais serviços de administração de Tecnologia da Informação. • Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares. • Ter conhecimento em Cisco ISE envolve compreender sua arquitetura, configuração e funcionalidades.
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer as especificações de parâmetros de segmentação, endereçamento, dentre outros; • Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança; • Efetuar a administração de ativos de TI, incluindo configuração de interfaces lógica e protocolos de roteamento;



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

- Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download);
- Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede;
- Suporte à correção de problemas de software nos servidores;
- Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores;
- Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
- Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
- Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede;
- Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros;
- Administrar e gerenciar ativos de TI de áreas locais e remotas;
- Gerenciamento de ambiente de tecnologia da informação da instituição;
- Configurar e suportar as soluções de software de comunicação institucional da CODEVASF;
- Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego lógico;
- Monitorar e atuar em todo o ambiente de rede lógica (saúde, performance e alertas);
- Manutenção da base de conhecimento e procedimentos validados pela CONTRATANTE.

4.7 - ABD-03 - Administrador de Banco de dados Sênior

Objetivo: O Administrador de Banco de Dados (DBA) desempenha um papel crucial como especialista encarregado de gerenciar, manter e aprimorar o desempenho de bancos de dados. Este profissional é responsável por implementar melhorias contínuas, garantindo a eficiência operacional e aprimorando a segurança dos dados armazenados no banco de dados. Além disso, o DBA está constantemente envolvido na otimização do desempenho do sistema, assegurando que as informações críticas sejam gerenciadas de maneira eficaz e segura.

<p>Formação mínima</p>	<p>Graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com no mínimo 360h.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate.
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>Diploma de Graduação: Diploma devidamente registrado de conclusão de um curso na área de Tecnologia da Informação ou diploma de nível superior em qualquer área, desde que acompanhado de um diploma de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Esses diplomas devem ser emitidos por instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Documentação das Certificações: É necessário apresentar documentos comprobatórios das certificações exigidas para o cargo</p>
<p>Experiência/Qualificação</p>	



	<p>É requerida uma experiência comprovada de, no mínimo, três anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administração, sustentação, implementação e manutenção de sistemas de banco de dados, com foco em MySQL, PostgreSQL e SQL Server; • Possuir conhecimento avançado em gestão de bancos de dados, incluindo a capacidade de configurar, otimizar e resolver problemas em ambientes que utilizam esses sistemas gerenciadores de banco de dados.
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar no controle do consumo de recursos dos bancos de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; • Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; • Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados; • Manutenção e validação de stored procedures, views, functions e triggers em bases de dados; • Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados; • Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação; • Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados; • Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior; • Administração e suporte de ferramenta ETL; • Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scripts) para carga de dados nos diversos SGBDs; • Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQLSERVER, PostgreSQL e MySQL. • Monitorar e atuar em todo o ambiente de banco de dados (saude, performance e alertas); • Manutenção da base de conhecimento e procedimentos validados pela CONTRATANTE.

4.8 - ASEG-03 - Administrador em segurança da informação Sênior

Objetivo: Desempenhar uma função crucial ao se envolver em serviços detalhados de análise de vulnerabilidades, realizando uma investigação aprofundada para identificar potenciais fragilidades em sistemas e redes, detecta as vulnerabilidades, mas também se dedicar a compreender a natureza específica de cada ameaça, avaliando sua extensão e impacto potencial.

<p>Formação mínima</p>	<p>Graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com no mínimo 360h.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CompTIA Cybersecurity Analyst (CSA+);
-------------------------------	---



<p>Modo de Comprovação</p>	<p>Diploma de Graduação: Diploma devidamente registrado de conclusão de um curso na área de Tecnologia da Informação ou diploma de nível superior em qualquer área, desde que acompanhado de um diploma de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Esses diplomas devem ser emitidos por instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Documentação das Certificações: É necessário apresentar documentos comprobatórios das certificações exigidas para o cargo</p>
<p>Experiência/Qualificação</p>	<p>É requerida a experiência comprovada de no mínimo, três anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição e implantação de arquitetura segura de redes; • Definição e implantação de arquitetura segura de aplicações, incluindo integração de sistemas; • Análise funcional de aplicações, no intuito de identificar e corrigir propostas de negócio que possam colocar em risco as informações da empresa; • Análise não funcional de aplicações, no intuito de promover a utilização de recursos de segurança, como criptografia, logs de acesso, autenticação e autorização segura, dentre outros; • Definição de políticas para desenvolvimento de sistemas, operação e implantação de aplicações; • Operação e monitoração de redes, sistemas operacionais e aplicações, podendo, inclusive, se estender a análise de transações, comportamentos de usuários e de tráfego, dentre outros; • Análise de vulnerabilidades; • Outras atividades, que podem ser de maior ou menor intensidade, dependendo da empresa em que atua, tais como: análise forense, segurança física, etc.
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de escolher um subcampo e tornar-se especialista nele; • Conhecimento de pelo menos uma linguagem de programação ou script; • Familiaridade com ferramentas/técnicas de ataque em frameworks Mitre Att&ck ou similar; • Capacidade de monitorar interações complexas e gerenciar vários testes; • Gestão de informações e processos de tomada de decisões de alto risco. • Assegurar que mesmo que a empresa sofra um ataque, permanecerá em funcionamento; • Administrar ambientes computacionais, participando da definição de arquitetura tecnológica para a segurança da informação; • Analisar os sistemas, identificando possíveis vulnerabilidades, mapeando os riscos para implementar as soluções para os problemas identificados; • Monitorar e atuar em todo o ambiente com foco em segurança (saúde, performance e alertas); • Manutenção da base de conhecimento e procedimentos validados pela CONTRATANTE.



4.9 - ASUPCOMP-03 - Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Virtualização)

Objetivo: Desempenhar um papel essencial no processo de virtualização, conduzindo uma análise detalhada de viabilidade que abrange a elaboração de um checklist para identificar servidores elegíveis, tanto em ambientes Linux quanto Windows. Além disso, sua atuação envolve a realização de diagnósticos minuciosos para detectar problemas potenciais e a aplicação de melhores práticas para otimizar a virtualização.

<p>Formação mínima</p>	<p>Graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com no mínimo 360h.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VMware Certified Professional (VCP), ou superior.
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>Diploma de Graduação: Diploma devidamente registrado de conclusão de um curso na área de Tecnologia da Informação ou diploma de nível superior em qualquer área, desde que acompanhado de um diploma de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Esses diplomas devem ser emitidos por instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Documentação das Certificações: É necessário apresentar documentos comprobatórios das certificações exigidas para o cargo</p>
<p>Experiência/Qualificação</p>	<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; • Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; • Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware, VMs do Azure etc.), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup(Networker); • Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; • Administração e gerenciamento de Storages EMC; • Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; • Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; • Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros;



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

- Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker;
- Experiência em ambientes Linux e Windows;
- Monitorar e atuar em todo o ambiente de virtualização VM Ware (saude, performance e alertas);
- Manutenção da base de conhecimento e procedimentos validados pela CONTRATANTE.

4.10 - Analista de Apoio Administrativo

Objetivo: Coordenar, supervisionar e orientar as equipes de suporte N1, N2 e N3, o profissional visa assegurar a conformidade com os Acordos de Níveis de Serviço. Adicionalmente, atua como ponto de conexão com outras áreas da Codevasf, desempenhando o papel de responsável pela priorização de tarefas, administração e controle dos cronogramas da equipe.

<p>Formação mínima</p>	<p>Graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com no mínimo 360h.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL 4 Foundation ou superior.
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>Diploma de Graduação: Diploma devidamente registrado de conclusão de um curso na área de Tecnologia da Informação ou diploma de nível superior em qualquer área, desde que acompanhado de um diploma de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Esses diplomas devem ser emitidos por instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Documentação das Certificações: É necessário apresentar documentos comprobatórios das certificações exigidas para o cargo</p>
<p>Experiência/Qualificação</p>	<p>Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas a tecnologia da informação.</p>
<p>Modo de Comprovação</p>	<p>A comprovação da participação do funcionário na execução das atividades requer o registro em sua Carteira de Trabalho ou a apresentação de contrato(s) de trabalho formalmente executados pelo funcionário. Além disso, pode ser necessária a documentação adicional que ateste de forma clara e precisa a participação do funcionário nas atividades mencionadas.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar relatórios gerenciais que destacam métricas de desempenho e disponibilidade de sistemas de TI; • Garantir que a ferramenta de Gerenciamento de Serviço de TI (ITSM) esteja sempre disponível e funcionando corretamente; • Supervisionar os equipamentos de TI nos Data Centers e nas salas de Tecnologia da Informação, incluindo as salas de TI em vários pavimentos; • Tomar as ações necessárias para cumprir os Acordos de Níveis de Serviço (SLAs) estabelecidos para os serviços de TI; • Colaborar com a equipe de nível 3 (N3) na identificação e solução de incidentes e requisições em ambientes de Data Centers;



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

ANEXO IV
MATRIZ DE RISCOS

Código / Sigla: 2.2.32
Nome do Projeto: Serviços de Atendimento aos Usuários, de Manutenção, Testes e Controle da Infraestrutura de Rede da Codevasf e de Segurança da Informação por Alocação Profissional de TIC
Líder de Projeto: Antonio Marques da Cruz

Nº	Categoria	Tipo	Descrição do Risco	Consequência	Probabilidade de Ocorrência	Impacto	Severidade	Ação	Gatilho	Resposta ao Risco	Responsável	Status
01	Operacional	Negativo	Demora nos trâmites internos do processo administrativo	Atraso no cronograma	Média	Alto	Alta	Mitigar	Trâmite fora do período previsto no cronograma	Identificar a área onde está o processo administrativo, conversar e pedir celeridade	Ana Paula Lima Rocha Soares	Aberto
02	Operacional	Negativo	Prazo insuficiente para a adequada realização do planejamento da contratação	Atraso no processo de contratação	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Demora na designação do responsável pelo processo	Designar responsável e busca de suporte de outros empregados e chefia	Carlos Magno Barbosa	Aberto
03	Orçamentário	Negativo	Contratação de fornecedor com com baixa qualificação técnica	Baixa qualidade na entrega de demanda	Média	Alto	Alta	Mitigar	Falta de empresa no mercado	Realizar chamamento público para atrair interessados e nivelar expectativas do contratante e do mercado.	Equipe do processo	Aberto
04	Operacional	Negativo	Falta de profissionais no mercado para atender os requisitos do contratante	Baixa qualidade na entrega de demanda	Média	Médio	Média	Mitigar	Falta de profissionais no mercado	Identificar procedimentos de contorno	Equipe do processo	Aberto
05	Técnico	Negativo	Especificação incompleta ou incorreta da solução desejada	Baixa qualidade na entrega de demanda	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Direcionamento indevido do objeto	Identificar procedimentos de contorno	Carlos Magno Barbosa	Aberto
06	Operacional	Negativo	Licitação deserta ou fracassada	Queda na qualidade dos serviços, comprometendo os benefícios da contratação; e Atraso e/ou impossibilidade de atendimento às necessidades de negócio.	Média	Alto	Alta	Mitigar	Período e localidade de publicação do processo licitatório e ausência de lances,	Reavaliação dos itens e quantitativos que serão adquiridos no projeto e reabertura do processo licitatório	Carlos Magno Barbosa	Aberto
07	Operacional	Negativo	Atraso ou suspensão da licitação	Atraso e/ou impossibilidade de finalização do processo de contratação; Atraso e/ou impossibilidade de atendimento às necessidades de negócio.	Média	Médio	Média	Mitigar	Demora na confecção dos artefatos, demora na análise dos documentos e demora nos trâmites processuais	Identificar a área onde está o processo administrativo, conversar e pedir celeridade	Carlos Magno Barbosa	Aberto
08	Operacional	Negativo	Falha na estimativa de preços	Atraso e/ou impossibilidade de finalização do processo de contratação; Elevação dos preços da solução em virtude da especificação restritiva e/ou inadequada do objeto; e Atraso e/ou impossibilidade de atendimento às necessidades de negócio.	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Ausência de lances na licitação ou ausência de obtenção de cotação de preços	Reavaliar especificações, realizar nova cotação e submeter à Gerência de Custos	Carlos Magno Barbosa	Aberto
09	Operacional	Negativo	Não adquirir os itens do processo licitatório	Interrupção dos serviços help desk	Média	Alto	Alta	Mitigar	Decisão administrativa de buscar outros fornecedores	Reavaliar especificações, realizar nova cotação e submeter à Gerência de Custos	Carlos Magno Barbosa	Aberto
10	Operacional	Negativo	Possíveis interessados desistirem de participar por desconhecer o instrumento	Não encontrar empresas interessadas	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Decisão administrativa de buscar outros fornecedores	Realizar reunião de início do processo ressaltando os características contratuais próprias	Equipe do processo	Aberto
11	Operacional	Negativo	Atrair fornecedores que não atendem ao objetivo definido pelo contratante.	Excesso de propostas superficiais	Baixa	Médio	Baixa	Mitigar	Não escolher os potenciais fornecedores com maiores chances de sucesso.	Utilizar, múltiplos critérios de seleção para estimar as chances de sucesso dos potenciais fornecedores.	Equipe do projeto	Aberto
12	operacional	Negativo	Falta de viabilidade econômica e financeira da contrata	Entrega de níveis de serviço deficitário	Baixa	Baixo	Baixa	Eliminar	Executar qualificação econômica e financeira, nos termos da lei, na fase de habilitação.	Vedar, justificadamente, a participação de empresas em recuperação judicial.	Anna Claudia	Aberto
13	Técnico	Negativo	Não atendimento dos níveis mínimos de serviços	Não atendimento aos requisitos de negócio	Alta	Alto	Alta	Mitigar	Realizar as intervenções que forem necessárias para o reestabelecimento imediato do atendimento e dos serviços.	Prever sanções pelo descumprimento Níveis	Fiscal do processo	Aberto
14	operacional	Negativo	Restrição à competitividade	Direcionamento indevido do objeto	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Supressão dos critérios restritivos	Evitar a inclusão de requisitos excessivos e que restringem a competitividade, se atentando apenas aos requisitos estritamente necessários da contratação	Equipe do projeto	Aberto
15	operacional	Negativo	Impugnação ou interposição de recurso	Impossibilidade de contratação	Alta	Alto	Alta	Mitigar	Atraso no processo de contratação	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação de acordo com os normativos vigentes.	Equipe do projeto	Aberto
16	Técnico	Negativo	Interrupção da execução ou rescisão do contrato	Descontinuidade dos serviços de suporte ao usuário de TI	Baixa	Baixo	Baixa	Mitigar	Comprometimento dos serviços prestados	Acompanhar a execução dos serviços aferindo criteriosamente se os requisitos estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida, buscando identificar qualquer problema de execução em sua origem para não permitir maiores impactos no contrato.	Fiscal do contrato	Aberto
17	Técnico	Negativo	rotatividade de técnicos terceirizados	Diminuição na qualidade de entrega	Média	Alto	Alta	Mitigar	Rescisão de profissionais da contratada	A empresa deverá apresentar um plano de reposição em tempo hábil	Fiscal do contrato	Aberto

Tabela de Severidade			
		Impacto	
Probabilidade	Baixa	Baixa	Médio
	Média	Baixa	Média
	Alta	Média	Alta
		Alta	Alta

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL - MDR



COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DOS VALES DO SÃO FRANCISCO E DO PARNAÍBA

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI



Aprovado pela Resolução 512, de 9 de junho de 2022

Após a aprovação do catálogo algumas soluções e serviços de TI deixaram de ser classificados como de TI, a partir da IN 47/2022. As definições de como a Codevasf tratará essa situação ainda está em andamento e somente será refletida na próxima revisão do Catálogo.

2022

Rogério Simonetti Marinho

Ministro de Estado do Desenvolvimento Regional

Marcelo Andrade Moreira Pinto

Diretor-Presidente da Codevasf

Henrique Guelber Barros

Gerente-Executivo da Área de Gestão Estratégica

Ana Paula Lima Rocha Soares

Gerente da Gerência de Tecnologia da Informação

Comitê de Tecnologia da Informação – COMTI da CODEVASF, instituído pela Portaria da Presidência nº 1771, de 13 de dezembro de 2012, composto respectivamente pelo representante e suplente das seguintes áreas:

- Áreas de Gestão Estratégica e de Gestão Administrativa e Suporte Logístico
- Secretários-Executivos das Áreas
- Presidência da CODEVASF
- Gerentes Regionais de Gestão Estratégica
- Gerente da Gerência de Tecnologia da Informação

Luiz Gustavo Lustosa Colombo

Chefe da Unidade de Governança de Tecnologia da Informação

Marcos Vinicius Beton Amorim

Equipe de Elaboração do Catálogo de Serviços de TI

APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação – CSTI é um instrumento que pretende fornecer uma fonte única e organizada de todos os serviços prestados pela Gerência de Tecnologia da Informação – AE/GTI para a CODEVASF.

Este catálogo é um projeto do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2017/2022 alinhado ao objetivo “OTI06– Aperfeiçoar a governança de TI” e a ação “12 – Elaboração e disponibilização do Catálogo de Serviços de TI da CODEVASF”.

Além disso, o catálogo de serviços é uma recomendação presente no Ofício nº 0420/2015 – TCU/Sefti de 16/11/2015 que em seu item 82 recomenda “que, com fundamento no art. 250, III, do Regimento Interno do TCU, avalie a conveniência e a oportunidade de elaborar e publicar um catálogo de serviços de TI...”.

O presente documento se estrutura da seguinte forma. Primeiramente apresenta informações iniciais sobre o CSTI. No segundo momento são apresentados: os conceitos relacionados à central de serviços e acordo de nível de serviço. Na última parte consta a relação e o detalhamento dos serviços de tecnologia da informação e conclusão.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	iii
1. INTRODUÇÃO.....	5
1.1. Abrangência do CSTI.....	5
1.2. Tipos de Catálogo	5
1.3. Período de revisão do CSTI.....	5
2. TERMOS E ABREVIACÕES	Erro! Indicador não definido.
3. CONCEITOS	7
3.1. Serviço de TI.....	7
3.2. Central de Serviços de TI	7
3.3. Acordo de Nível de Serviço	7
4. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI.....	7
4.1. Funcionamento da Central de Serviços de TI	7
4.2. Níveis de Atendimento	8
5. LISTA DE SERVIÇOS DE TI.....	8
6. SERVIÇOS DE TI OFERTADOS.....	9
6.1. Redes, Internet e Intranet	9
6.2. E-mail	11
6.3. Impressão Corporativa	12
6.4. Infraestrutura de Rede	12
6.5. Softwares e aplicativos (AutoCAD, pacote Office, ArcGis etc)	13
6.6. Sistemas corporativos (SIGEC, SIGEO, SAN, SGPA, SIAMP, SICOB, SGP etc).....	14
6.7. Videoconferência.....	14
6.8. Trabalho Remoto.....	15
6.9. Governança de TI.....	15
6.10. Estação de trabalho	15
6.11. Notebooks.....	16
6.12. Periféricos (mouse, teclado, monitor, scanner)	16
6.13. Certificação Digital.....	17
6.14. Antivírus.....	17
7. CONCLUSÃO	17

1 INTRODUÇÃO

O presente Catálogo foi elaborado com o intuito de mapear e documentar os serviços de tecnologia da informação para atender o objetivo institucional da CODEVASF.

O objetivo do Catálogo de Serviço de TI da CODEVASF é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos, para orientar os usuários e os clientes do serviço.

Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

- Comunicar como a AE/GTI proverá os serviços de TI aos seus clientes;
- Ser um instrumento para definir e atingir as expectativas de negócio;
- Padronizar as solicitações de serviços das áreas de negócio;
- Padronizar a entrega dos serviços de TI;
- Incrementar a qualidade dos serviços de TI;
- Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços de TI;
- Automatizar o gerenciamento e o cumprimento da requisição de serviço de TI.

1.1 Abrangência do CSTI

O CSTI abrange os serviços de TI prestados a todas as áreas de negócio da CODEVASF.

1.2 Tipos de Catálogo

O **Catálogo de Serviços de TI** da Codevasf, foi dividido em dois catálogos:

- **Catálogo de Negócios:** Contém os detalhes dos serviços de TI entregues ao cliente. Está é a visão do cliente sobre o Catálogo de Serviços.
- **Catálogo Técnico:** Relação de serviços técnicos, empregados para dar suporte ao catálogo de negócios. Não visível aos usuários finais, e são aplicadas pelas áreas técnicas em suas manutenções e soluções de atendimento.

Os itens do catálogo de serviços de TI são utilizados na ferramenta de gestão de atendimento de demandas da TI, nas solicitações de serviço e tratamento de incidentes de TI.

1.3 Período de revisão do CSTI

O CSTI não é um documento imutável, pelo contrário, ele é um instrumento vivo que deve ser atualizado anualmente quando forem identificadas mudanças no ambiente interno ou externo. Logo, deve ser revisto e atualizado para atender às novas necessidades, que eventualmente forem surgindo.

2 TERMOS E ABREVIações

AE/GTI/UIT	Unidade de Infraestrutura de TI
AE/GTI/USI	Unidade de Sistemas de Informação
AE/GTI	Gerência de Tecnologia da Informação
ANS	Acordo de Nível de Serviço
CODEVASF	Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e Parnaíba
CSTI	Catálogo de Serviços de TI
GTI	Gerência de Tecnologia da Informação
ISO/IEC	International Organization for Standardization/Internarional Electrotechnical Commission
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
SR	Superintendência Regional
TI	Tecnologia da Informação

3 CONCEITOS

3.1 Serviço de TI

Um serviço de TI é um meio de entregar valor ao cliente. Dessa forma, ele habilita processos de negócio, possui alguma utilidade dentro das atividades do negócio, não se restringindo às necessidades da tecnologia. Possui garantia, que está relacionada à confiabilidade, disponibilidade, documentada nos Acordos de Níveis de Serviço, definidos junto ao cliente.

3.2 Central de Serviços de TI

A Central de Serviços de TI tem como objetivo servir como ponto único de contato para os usuários de TI e restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos negócios do cliente. Conhecida também como Service Desk, tendo como função, de acordo com a ITIL, *“Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software”*, e atendendo às solicitações de serviços.

3.3 Acordo de Nível de Serviço

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado entre as áreas de negócio e a área de TI, que descreve as metas de nível de serviço.

O ANS deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre TI e a área de negócio, com obrigações e direitos de ambas as partes, como a medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.

Segundo a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, o ANS deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TI da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização.

4 CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

4.1 Funcionamento da Central de Serviços de TI

A Central de Serviços de TI da Codevasf funciona remotamente, fora das dependências da Codevasf. O horário de funcionamento é das 8h00 às 18h00, nos dias úteis. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento da Empresa.

O atendimento ao usuário pode ser feito pelos seguintes canais:

- Central de Atendimento: (61) 2028-4700/4800



4.2 Níveis de Atendimento

A Central de Serviços de TI foi dividida em 3 (três) níveis de atendimento, com papéis e responsabilidades diferentes: 1º nível, 2º nível e 3º nível.

- **1º nível de atendimento:** é o primeiro contato do usuário com a GTI. As principais funções desse nível é registrar e classificar o chamado, tirar dúvidas e realizar o atendimento inicial da demanda. Este nível realiza os atendimentos das ligações e alguns atendimentos de forma remota.
- **2º nível de atendimento:** é responsável por prestar atendimento remoto e/ou presencial ao usuário para solucionar os chamados que não foram solucionados pelo 1º nível e foram direcionados para o 2º nível.
- **3º nível de atendimento:** é formado por empregados da Codevasf, especialistas contratados para determinadas tecnologias e por fornecedores que tem contratos de garantia técnica e assistência técnica com a Codevasf. Presta apoio aos níveis 1 e 2, efetua diagnóstico de causa de incidente e monitora a disponibilidade dos serviços.

5 LISTA DE SERVIÇOS DE TI

- Redes, Internet e Intranet
- E-mail
- Impressão Corporativa
- Infraestrutura de Rede
- Softwares e aplicativos (AutoCAD, pacote Office, ArcGis etc)
- Sistemas corporativos (SIGEC, SIGEO, SAN, SGPA, SIAMP, SICOB, SGP etc)
- Videoconferência
- Trabalho Remoto
- Governança de TI
- Estação de trabalho
- Governança de TI
- Notebooks
- Periféricos (mouse, teclado, monitor, scanner)
- Telefonia
- Certificação Digital
- Antivírus

6 SERVIÇOS DE TI OFERTADOS

Para cada serviço do CSTI, foram definidas algumas características como: nome, descrição, tarefas. Para cada tarefa do serviço foi definida a quantidade de Unidade de Serviço Técnico – UST para sua realização e seu Acordo de Nível de Serviço – ANS.

6.1 Redes, Internet e Intranet

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Acesso	Solicitar acesso ou alteração da permissão de acesso à pasta de rede, internet	Gestores	3º Nível	16 horas
Acesso Wifi	Solicitar o acesso a rede Wifi	Gestores	3º Nível	4 horas
Criar ou desbloquear conta rede	Solicitar a criação de conta de rede ou desbloqueio de conta de rede	Gerência de Gestão de Pessoas, Sede e SR	3º Nível	16 horas
Criar ou desabilitar/habilitar Conta de e-mail	Solicitar a criação de conta de e-mail ou desabilitar/habilitar conta de e-mail	Gerência de Gestão de Pessoas, Sede e SR	3º Nível	4 horas
Desativar conta de e-mail	Solicitar a desativação da conta de e-mail	Gerência de Gestão de Pessoas	3º Nível	4 horas
Credenciar usuário na intranet e internet (site da Codevasf) e atribuir permissões	Solicitar credenciamento e permissões na internet e intranet	Assessoria de Comunicação Sede e SR	3º Nível	8 horas
Orientação quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre a utilização da intranet e internet da Codevasf	Esclarecimento de dúvidas acerca do acesso e operação na intranet e internet	Usuários da Rede da Codevasf	1º Nível	2 horas

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Liberação de site	Solicitar a liberação de endereço de sites da internet	Gestores	3º Nível	4 horas
Redefinir senha	Solicitar redefinição de senha da conta de rede/e-mail institucional	Usuários da Rede da Codevasf	3º Nível	16 horas
Orientação recuperar senha	Orientação sobre procedimento para recupera senha de acesso e-mail e intranet/extranet	Usuários da Rede da Codevasf	1º Nível	2 horas
Criar, alterar ou excluir pasta de rede	Solicitar a criação, alteração ou permissão para exclusão de pasta de rede	Gestores	3º Nível	16 horas
Criar, alterar e excluir VPN	Solicitar canal privado de comunicação entre a Codevasf e outra entidade	Gestores	3º Nível	2 horas
Solicitação de acesso à streaming	Solicitar acesso a streamings	Gestores	3º Nível	4 horas
Recuperar backup de arquivos	Restauração de backup de arquivos de acordo com a permissão de acesso	Empregados	3º Nível	16 horas
Instalar/Configurar Serviço em servidor de rede e/ou Switch	Realizar a instalação/Configuração de um serviço nos servidores de rede e/ou switch da empresa, exemplo: AD,DNS,DHCP....	Chefes das UTIs	3º Nivel	1 dia útil

6.2 E-mail

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Criar, alterar e excluir grupo de e-mail	Solicitar a criação ou manutenção de grupo de e-mail no Zimbra	Gestores, Líderes de Grupos de Trabalho, Comissão.	3º Nível	4 horas
Criar ou desabilitar/habilitar Conta de e-mail	Solicitar a criação de conta de e-mail ou desabilitar/habilitar conta de e-mail	Gerência de Gestão de Pessoas, Sede e SR	3º Nível	4 horas
Desativar conta de e-mail	Solicitar a desativação da conta de e-mail	Gerência de Gestão de Pessoas	3º Nível	4 horas
Configurar e-mail no celular	Configuração da conta de e-mail corporativo no celular do empregado	Empregados	1º Nível	16 horas
Criar, alterar e excluir catálogo de endereço.	Configuração da lista de contatos no cliente de e-mail.	Empregados	1º Nível	16 horas
Configurar cliente de e-mail	Configuração de cliente de e-mail para acesso às mensagens de e-mail	Empregados	2º Nível	16 horas
Problemas com o e-mail	Problemas com o envio ou recebimento de mensagens, falha de comunicação com servidor de e-mail	Usuários da Rede da Codevasf	2º e 3º Níveis	8 horas
Recuperar backup de e-mail	Restauração de backup de contas de usuário	Empregados	3º Nível	4 horas

6.3 Impressão Corporativa

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Instalar e configurar impressora	Solicitar a instalação e a configuração de nova impressora	Gestores	3º Nível	35 dias uteis
Remanejamento	Solicitar a movimentação de impressora de uma localidade para outra	Gestores	3º Nível - Solicitação junto a empresa	7 dias uteis
Conceder acesso de impressora a usuário	Solicitar permissão de uso a uma impressora	Empregados	3º Nível	2 horas
Esclarecer dúvida	Esclarecer dúvida quanto à utilização de uma impressora	Empregados	1º e 2º Nível	16 horas
Restauração do serviço de impressão *	Correção de falhas e manutenção das impressoras	Empregados	2º Nível	3 dias uteis
Troca de suprimentos *	Troca de suprimentos das impressoras	Empregados	2º Níveis	7 dias uteis
Erro	Relatar erro ou indisponibilidade de impressão	Empregados	1º e 2º Nível	16 horas

Obs. O 2º nível ficará responsável por contatar o gestor do contrato para acionar a empresa contratada para reestabelecer o serviço de impressão corporativa. A AE/GTI/UIT também deve ser notificada da abertura do chamado

6.4 Infraestrutura de Rede

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Instalar e configurar ponto de rede	Solicitar disponibilização de um novo ponto de rede na localidade	Empregados	2º Nível	16 horas
Remanejamento de ponto de rede	Movimentação do ponto de rede de uma localidade para outra	Empregados	2º Nível	16 horas

Habilitar ponto de rede	Solicitar ativação no rack de ponto de rede que já está disponível pela equipe da Infraestrutura	Empregados	2º Nível	16 horas
Falha de conexão	Reportar falha de conexão de rede	Empregados	1º, 2º e 3º Nível	16 horas
Readequação de conformidade da infraestrutura de rede	Solicitar readequação da infraestrutura de rede (colocar cabos em canaleta, trocar RJ45, etc)	Empregados	2º Nível	16 horas

6.5 Softwares e aplicativos (AutoCAD, pacote Office, ArcGis etc)

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Instalação	Realizar a instalação ou atualização de aplicativos homologados em estações de trabalho da Codevasf	Empregados	2º Nível	16 horas
Configuração	Realizar configuração de aplicativo instalado em uma estação de trabalho da Codevasf	Empregados	2º Nível	16 horas
Erro	Relatar erro, indisponibilidade ou lentidão em algum aplicativo instalado em uma estação de trabalho da Codevasf	Empregados	1º e 2º Níveis	16 horas

Obs. no caso de softwares com licença, haverá uma verificação de disponibilidade de licenças para a instalação.

6.6 Sistemas corporativos (SIGEC, SIGEO, SAN, SGPA, SIAMP, SICOB, SGP etc)

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Esclarecimentos de dúvidas quanto ao uso dos sistemas	Suporte/apoio quanto ao uso das funcionalidades do sistema	Empregados	3º nível	3 dias úteis
Manutenção corretiva/Erro	Relatar erro, indisponibilidade ou lentidão em algum sistema corporativo	Empregados	3º nível	4 dias úteis
Acesso	Solicitar acesso ou alteração da permissão de um dos sistemas	Empregados	3º nível	1 Dia útil

6.7 Videoconferência

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Agendamento de sala para videoconferência	Solicitar o agendamento para sala que contém equipamento de videoconferência	Empregados	1º Nível	16 horas
Acompanhamento das reuniões de videoconferência	Solicitar acompanhamento presencial para gerenciamento da videoconferência	Empregados	2º Nível	16 horas
Webconferência	Serviço de apoio ao sistema de webconferência realizadas via interface WEB da solução	Empregados	2º Nível	16 horas
Erro	Relatar erro, indisponibilidade, problemas de áudio e vídeo no serviço de videoconferência	Empregados	1º, 2º e 3º Nível	16 horas
Solicitar Gravação	Solicitar gravação de uma videoconferência realizada.	Empregados	3º Nível	1 Dia Útil

6.8 Trabalho Remoto

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Solicitação para trabalho remoto	Solicitar o perfil de acesso para o trabalho remoto	Gestores	3º Nível	8 horas
Solicitação acompanhamento para a instalação do agente	Solicitar auxílio para a instalação do agente para trabalho remoto	Empregados	1º Nível	16 horas
Erro no agente do trabalho remoto	Relatar erro no acesso ao agente para trabalho remoto	Empregados	1º Nível	16 horas
Erro no acesso às pastas dos servidores	Relatar erro de acesso às pastas e documentos nos servidores da Codevasf	Empregados	1º Nível	16 horas

6.9 Governança de TI

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Dúvidas sobre processos de TI	Prestar esclarecimento em dúvidas relacionadas aos processos e procedimentos adotados pela TI.	Gestores	3º Nível	8 horas

6.10 Estação de trabalho

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Solicitar nova estação de trabalho	Solicitar a troca da estação de trabalho por uma nova	Empregados	3º Nível	16 horas
Remanejar estação de trabalho	Solicitação para movimentação de estação de trabalho de uma localidade para outra	Empregados	2º Nível	16 horas
Erro	Solicitar atendimento para mal funcionamento da estação de trabalho.	Empregados	1º e 2º Nível	16 horas

Atualização do Sistema Operacional	Solicitação de atualização do sistema operacional	Empregados	1º e 2º Nível	16 horas
------------------------------------	---	------------	---------------	----------

6.11 Notebooks

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Solicitar novo notebook	Solicitar novo notebook para a Unidade.	Empregados	3º Nível - UIT	32 horas
Solicitar empréstimo de notebook	Solicitação de notebook para trabalho pontual, sem a necessidade de movimentação patrimonial	Empregados	3º Nível - UIT	4 horas
Erro	Solicitar atendimento para mal funcionamento do notebook.	Empregados	1º e 2º Nível	16 horas

6.12 Periféricos (mouse, teclado, monitor, scanner)

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Solicitar novo periférico	Solicitar a troca do periférico por um novo.	Empregados	2º Nível	16 horas
Remanejar periférico	Solicitação para movimentação de um periférico de uma localidade para outra	Empregados	2º Nível	16 horas
Erro	Solicitar atendimento para mal funcionamento do periférico.	Empregados	1º Nível	16 horas

6.13 Certificação Digital

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Configuração de certificado digital	Solicitação de instalação de certificado digital na máquina	Empregado	1º Nível	4 horas
Solicitação de emissão/renovação de certificado digital	Solicitação de agendamento de emissão ou renovação de certificado digital	Empregado	3º Nível	4 horas

6.14 Antivírus

Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Equipe responsável	ANS
Instalação/Atualização de antivírus	Solicitação de instalação ou atualização de antivírus na estação de trabalho	Empregado	2º Nível	8 horas
Solicitação de varredura na máquina	Solicitação de varredura a procura de malwares na estação de trabalho	Empregado	2º Nível	8 horas

7 CONCLUSÃO

A publicação do Catálogo de Serviços de TI traz uma nova forma de relacionamento entre as áreas de negócio e a Gerência de Tecnologia da Informação.

Espera-se que com este catálogo a apresentação de uma imagem clara dos serviços de TI prestados aos usuários, qualificando o relacionamento entre a Gerência de Tecnologia da Informação e as demais Áreas da Codevasf.



ANEXO VI

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Disposições Gerais

- 1.1. Os serviços contratados terão sua qualidade aferida por meio de critérios objetivos e mensuráveis. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- 1.2. A CONTRATADA deverá atender os níveis mínimos de serviço e desempenho aqui detalhados, atentando-se também ao demais critérios e definições do Termo de Referência deste edital.
- 1.3. Os indicadores de níveis de serviço serão medidos e avaliados mensalmente, tendo como referência o atendimento a tickets de atendimento dos diversos tipos e demais indicadores previstos neste anexo.
- 1.4. As metas deverão ser apuradas para os períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.
- 1.5. Conforme previsto no item 12.1.4 do Termo de Referência, para os primeiros 90 dias de prestação do serviço serão definidas metas iniciais a serem cumpridas pela CONTRATADA. Após este período passarão a valer as metas definitivas.
- 1.6. O prazo da meta inicial poderá ser maior que 90 (noventa) dias, quando seu término ocorrer antes do último dia do mês, para que ocorram 3 (três) ciclos completos de aferição da Medição de Resultados.
- 1.7. Este anexo detalhará os indicadores de desempenho mínimos contratuais, metas exigidas e fórmulas de cálculo.

2. Detalhamento dos Indicadores de níveis de serviço

- 2.1. A tabela a seguir resume os indicadores de níveis de serviço, suas fórmulas de cálculo e metas exigidas para a contratada:

Sequencial	Indicadores de Medição de Resultado	Fórmula de Cálculo	Peso	Metas	
				primeiros 90 dias	Definitiva
1	Mensal - Índice de <i>tickets</i> atendidos no prazo	$(\text{Total de tickets atendidos dentro do prazo acordado} / \text{Total de tickets atendidos no mês}) \times 100$	5	$\geq 98,0\%$	$\geq 99,5\%$
2	Mensal - Índice de tempo de início de tratamento de <i>tickets</i>	$(\text{Total de tickets com tratamento iniciado dentro do prazo exigido (15 minutos)} / \text{total de tickets atendidos no mês}) \times 100$	3	$\geq 95,0\%$	$\geq 99,5\%$



3	Mensal - Índice de eficiência no tratamento dos <i>tickets</i>	$(\text{Total de Tickets validados} / \text{Total de } \textit{tickets} \text{ fechados}) \times 100$	4	$\geq 98,0\%$	$\geq 99,5\%$
4	Mensal - Índice de atendimento telefônico no prazo	$(\text{Total de Chamadas - Chamadas não atendidas}) / \text{Total de chamadas}) \times 100$	4	$\geq 95,0\%$	$\geq 99,5\%$
5	Mensal - Índice de acurácia das informações dos incidentes	$(\text{Total de tickets de incidentes com informações corretas} / \text{total de tickets de incidentes atendidos no mês}) \times 100$	3	$\geq 95,0\%$	$\geq 99,0\%$

Tabela 01 – Indicadores de níveis de Serviço

- 2.1.1. A coluna PESO possui um valor que é aplicado à fórmula de acordo com a importância daquele indicador para a CONTRATANTE.
- 2.1.2. Os tipos de tickets, regras e prazos de atendimento estão detalhados no Anexo V - Catálogo de Serviços de TI do Termo de Referência.
- 2.1.3. Todos os indicadores possuirão apuração mensal e terão seus valores abatidos da fatura relativa ao mês em que os descumprimentos ocorreram.
- 2.1.3.1. Caso necessário, a critério da CONTRATANTE, o abatimento poderá ocorrer em faturas subsequentes.

2.2. A seguir, outras informações sobre os indicadores apresentados na Tabela 01:

2.2.1. Índice de tickets atendidos no prazo

- Corresponde à medição da conclusão do atendimento dos Tickets de Serviço dentro dos prazos esperados.
- A conclusão do atendimento se dará quando o ticket for dado como concluído na ferramenta de Gerenciamento de Serviços da Codevasf.
- Esta medição se aplica ao universo de tickets gerados na ferramenta de gerenciamento de serviços dos tipos: Requisições, Mudanças, Incidentes e tarefas associadas.

2.2.2. Índice de tempo de início de tratamento de tickets

- Corresponde à medição do tempo para início de atendimento dos Tickets de Serviço, que deverá ocorrer em até 15 (quinze) minutos a partir de sua abertura.
- O início do atendimento corresponde ao momento em que um Ticket de Serviço é salvo na ferramenta no nome de um prestador de serviço, que dará o tratamento inicial ou total à demanda.
- Esta medição se aplica ao universo de Tickets gerados na ferramenta de gerenciamento de serviços dos tipos: Requisições, Mudanças, Incidentes e tarefas associadas.

2.2.3. Índice de eficiência do tratamento dos tickets

- Corresponde à medição de tickets que foram tratados adequadamente e validados.
- A validação de um Ticket poderá ser explícita ou tácita, caso não seja feito pela Codevasf no prazo de 3 dias úteis.
- Tickets que forem reabertos por algum problema em sua execução serão considerados invalidados.



- d. Esta medição se aplica ao universo de tickets gerados na ferramenta de gerenciamento de serviços dos tipos: Requisições, Mudanças, Incidentes e tarefas associadas.

2.2.4. Índice de atendimentos telefônicos no prazo

- a. Corresponde à aferição do atendimento telefônico realizado pela equipe durante o horário de disponibilização do serviço.
- b. Considera-se para efeitos de medição:
- Total de Chamadas** = Chamadas atendidas + chamadas abandonadas após 30 segundos de espera
 - Chamadas não atendidas** = Chamadas atendidas após 60 segundos de espera + chamadas abandonadas após 30 segundos de espera

2.2.5. Índice de acurácia das informações

- a. Corresponde à medição da qualidade das informações constantes nos Tickets de Incidentes atendidos pela CONTRATADA.
- b. A Contratada deverá sempre informar na ferramenta os procedimentos e ações realizadas para atendimento aos tickets, não sendo aceitas informações incompletas, erradas ou insuficientes para compreensão das atividades realizadas.
- c. Esta medição se aplica ao universo de Tickets do tipo Incidentes, cujo preenchimento serve de insumo para a base de conhecimento da Codevasf.

3. Fórmulas para apuração e cálculo de abatimentos

3.1. Medição dos Serviços

- 3.1.1. Na medição dos serviços, será apurado o afastamento dos indicadores de Medição de Resultado em relação às metas estabelecidas na Tabela 01 do item 2 deste anexo. Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados na Planilha de Custos e Formação de Preços e de acordo com a Ordem de Serviço mensal.
- 3.1.2. O não atendimento de uma meta por parte da CONTRATADA será abatido até o seu valor de ponderação, podendo a Codevasf aplicar as sanções administrativas previstas.
- 3.1.3. Os descontos nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis de serviços deve estar limitados às margens de tolerância suportadas pelo órgão ou entidade contratante.
- 3.1.4. As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.
- 3.1.5. A superação de uma das metas não é acumulativa, sendo assim não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e o não atendimento da mesma meta em outro período.

3.2. Denominação dos Índices e dos Fatores e Composição das Fórmulas

- 3.2.1. Os valores dos serviços deverão estar previstos na planilha de "Custos e formação de preço" (CCFP), conforme modelo do Anexo VII deste Edital, a ser apresentada pela Contratada.



3.2.2. O valor apresentado na Ordem de Serviço corresponde ao valor máximo a ser faturado na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores na execução dos serviços. Para fins de faturamento, são definidos, conforme a seguir:

- a. O “Valor Mensal do Serviço” (VMS) prestado pela CONTRATADA será o valor apresentado referente item de serviços demandadas pela Codevasf e executadas pela CONTRATADA.
- b. O valor a ser pago mensalmente à empresa contratada pela prestação dos serviços de Operação e Monitoramento de infraestrutura de TIC e Sustentação, Instalação e Manutenção de infraestrutura física do Data Center é denominado de “Fatura de Pagamento Mensal” (FPM).
- c. O valor mensal a ser pago será calculado em função do seu desempenho mensal alcançado. Caso a CONTRATADA cumpra todas as metas e exigências estabelecidas na Tabela 01 do item 2 deste anexo, receberá o valor integral do serviço prestado a cada mês. Neste caso e somente neste caso, a “Fatura de Pagamento Mensal” será igual ao “Valor Mensal do Serviço”, de acordo com a fórmula a seguir:

$$FPM = (VMS)$$

3.2.3. Caso a CONTRATADA, na execução dos serviços, não atinja todas as metas de maneira integral, deverá ser calculado individualmente o “Fator de Abatimento por Desempenho” (FAD) de cada “sequencial” da Tabela 01 deste anexo, com base nas metas alcançadas nos indicadores de Medição de Resultado de acordo com a fórmula a seguir:

$$FAD = VMS \times \frac{\text{Peso}}{100} \times \left(\frac{\text{Meta exigida (sequencial)} - \text{Meta Alcançada (sequencial)}}{\text{Meta exigida (sequencial)}} \right)$$

3.2.4. No cálculo do FAD, conforme fórmula especificada no item anterior, está prevista uma ponderação para cada indicador de Medição de Resultado através de um peso, com o objetivo de adequar o pagamento do resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.

3.2.5. O “Peso” será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. No caso de a meta exigida ser atingida ou superada não haverá abatimento e o FAD será considerado 0 (zero).

3.2.6. Para calcular o valor do abatimento total do serviço, se faz necessário realizar o somatório de todos os fatores e este cálculo é denominado de “Fator de Abatimento Geral do Serviço” (FAGS). A fórmula a seguir exemplifica o cálculo a ser realizado:

$$FAGS = (FAD_{\text{Sequencial}(1)} + FAD_{\text{Sequencial}(2)} + FAD_{\text{Sequencial}(3)} + FAD_{\text{Sequencial}(4)} \dots)$$

3.2.7. O valor mensal da fatura de pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA será calculado, de acordo com a seguinte fórmula:

$$FPM = (VMS - FAGS)$$



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração e Tecnologia

Anexo VII

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATMAT/ CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD *	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Grupo 1	1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	26980	UN	6	R\$	R\$
	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	26980	UN	40	R\$	R\$
	3	Gerente de Suporte técnico de tecnologia da informação	26980	UN	1	R\$	R\$
	4	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Windows)	26980	UN	1	R\$	R\$
	5	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Servidores Linux)	26980	UN	1	R\$	R\$
	6	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	26980	UN	1	R\$	R\$
	7	Administrador de Banco de dados Sênior	26980	UN	1	R\$	R\$
	8	Administrador em segurança da informação Sênior	26980	UN	1	R\$	R\$
	9	Analista de suporte computacional Sênior (Especializado em Virtualização)	26980	UN	1	R\$	R\$
	10	Analista de Apoio Administrativo	26980	UN	3	R\$	R\$
Valor total mensal							R\$
Valor Global para os 36 meses do contrato							R\$