



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Definição do objeto

1.1.1. Contratação de Solução de Computação em Nuvem - SERPRO Multicloud, sob demanda, para atendimento às necessidades do Tribunal Regional Federal da 6ª Região.

1.2. Descrição detalhada do objeto

1.2.1. Contratação de prestador de serviços em tecnologia da informação, SOB DEMANDA, contemplando os seguintes serviços integrados: Multicloud (computação em nuvem, sob o modelo de cloud broker - integrador), incluindo provisionamento de infraestrutura de TIC e gestão de topologias em dois ou mais provedores de nuvem, além de serviços técnicos especializados, pelo prazo inicial de 12 (doze) meses, renováveis até os limites de amparo legal.

ITENS	SERVIÇOS	QUANTIDADES
01	Cloud Service Broker - CSD	250.000
02	MultiCloud - CSM (intermediário)	430.000
03	Cloud Generic Professional Services	95

Tabela 1 - Objeto Detalhado

1.3. A contratação será na modalidade de Dispensa de Licitação, com fundamento nos seguintes normativos:

1.3.1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que dispõe sobre as normas para licitações e contratos administrativos;

1.3.2. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI 2021/2026, aprovado pela Resolução CJF n. 685/2020;

1.3.3. Resolução CNJ 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o período 2021/2026;

1.3.4. Resolução CNJ 468/2022, dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

2. JUSTIFICATIVA, FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O *Datacenter* que atende ao Tribunal Regional Federal da 6ª Região e suas Subseções Judiciárias foi reformado no ano de 2012 para atender às necessidades da Seção Judiciária de Minas Gerais. Assim, a atual infraestrutura de TI que atende ao TRF6 foi preparada para o funcionamento de uma Seccional, razão pela qual o recebimento de sistemas anteriormente centralizados no TRF1 como o PJe, o SEI, Acordo 58, SIREA, eSiest, bancos de dados, entre outros, representou um consumo de recursos não previstos quando das aquisições, conforme cenário de escassez reportado por meio dos autos [0000724-85.2022.4.06.8000](#).

Diante do crescimento dos sistemas do TRF6, alguns equipamentos já obsoletos e sem garantia contratual passaram a apresentar problemas relacionados ao aumento da carga, entre os quais a queda de desempenho, travamento e até danos físicos, como ocorreu com o Switch Core de tombo 46157. Por se tratar de equipamento de alta criticidade, o defeito do Core provocou a indisponibilidade total do PJe no período de 06 a 10/02/2023 e os serviços somente foram restabelecidos após o isolamento do equipamento, o que representou a perda da redundância e a sobrecarga correspondente do outro equipamento.

Destaca-se que um ativo de rede possui uma garantia de 05 anos e a recomendação de substituição após a vigência, nos termos da [Resolução CJF nº 477/2018](#), em razão da obsolescência técnica ou funcional dos equipamentos. Por tal razão e considerando que diversos equipamentos do *Datacenter* possuem mais de 10 anos de uso, além de não atenderem à demanda técnico-operacional, torna-se necessária a substituição urgente para adequação às necessidades de funcionamento do TRF6.

A substituição de equipamentos de *Datacenter*, por sua vez, demanda a realização de aquisições de diversas áreas de operação, como as redes SAN (*Storage Area Network*), FC (*Fibre Channel*) e Ethernet. A aquisição de novos equipamentos também deve ser acompanhada do licenciamento de *softwares* necessários ao funcionamento dos serviços e sistemas, logo tantas outras contratações devem ser realizadas simultaneamente para o legal desenvolvimento das atividades. Assim, ainda que as aquisições ocorram em conjunto, os recebimentos dos equipamentos, as suas respectivas instalações e configurações de uso, assim como o licenciamento dos diversos *softwares* necessários ao funcionamento, ocorrem em diferentes etapas, o que torna a atualização da infraestrutura um procedimento extremamente moroso.

Outro fator a ser considerado é a demanda por maior espaço físico para acondicionamento das máquinas, em razão do funcionamento simultâneo até que seja realizada a transferência dos serviços. Assim, a instalação de novos equipamentos necessários ao funcionamento da infraestrutura de TI provoca o consumo de maiores recursos de energia e refrigeração durante o período de substituição.

Há, ainda, um elemento essencial à infraestrutura: a disponibilidade. Todos os sistemas do TRF6 devem estar disponíveis para funcionamento em regime de 24 x 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), o que pode acarretar em situações de falhas em horários sem acompanhamento por equipe especializada e, conseqüentemente, em atraso para o início do atendimento. Considerando que os sistemas e serviços de TI do TRF6 sustentam a área finalística da instituição, torna-se cada vez mais importante que estejam hospedados em ambiente de infraestrutura tecnológica que garanta a disponibilidade e integridade das informações.

Uma alternativa que permite solucionar os problemas acima relatados é a terceirização da infraestrutura, por se tratar de uma solução disponível no mercado. A Infraestrutura como Serviço (*Infrastructure as a Service - IaaS*) já se encontra bastante difundida e permite ao contratante alocar os seus serviços e sistemas em uma nuvem e provida de toda a robustez, disponibilidade, segurança e suporte inerentes ao funcionamento do ambiente tecnológico. Além dos fatores citados, trata-se de uma solução que atende aos recursos demandados pelo contratante em um prazo muito mais célere e faturado conforme a utilização do serviço.

Destaca-se que a solução encontra respaldo na [Resolução CNJ nº 370/2021](#), que define em seu Art. 35:

Art. 35. Recomenda-se utilizar serviços em nuvem que simplificam a estrutura física, viabilizam a integração, requisitos aceitáveis de segurança da informação, proteção de dados, disponibilidade e padronização do uso dessa tecnologia no Poder Judiciário.

Por tudo exposto, busca-se com a presente contratação:

- Obter serviços de alta disponibilidade e com suporte prestados em regime de atendimento 24 x 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana);
- Reduzir a necessidade de investimento de grande vulto com a aquisição de equipamentos e suas respectivas substituições em períodos médios de 04 a 05 anos;
- Terceirizar custos operacionais e reduzir custos de infraestrutura e serviços de TI por meio de aplicações hospedadas em infraestrutura em nuvem;
- Reduzir custos de licenciamento de *softwares* utilizados pelo TRF6;
- Otimizar a produtividade da equipe de TI do TRF6, que passa a se dedicar à qualidade do serviço e ao suporte especializado;
- Ampliar os mecanismos de segurança da informação através de recursos como: retenção de dados; sistema de prevenção contra de perda de dados; controle de acesso e gerenciamento de dispositivos, aplicativos e auditoria;
- Disponibilidade dos serviços em produção;
- Redução de custos de manutenção e melhor eficiência pelo uso racional dos recursos;
- Possibilitar o ajuste, sob demanda, da capacidade dessas aplicações, sistemas e serviços;
- Possibilitar, ainda, a disponibilização de novas aplicações, sistemas e serviços;
- Agilizar o processo de aquisição, de forma a garantir o restabelecimento da infraestrutura necessária o mais rápido possível e, ainda, a manutenção do parque tecnológico atualizado com menor esforço;
- Terceirização dos custos para fornecimento de energia, refrigeração, monitoramento, segurança física, prevenção e combate a incêndio;
- Redução da dependência de pessoal interno qualificado, permitindo que os servidores possam focar na gestão do poder computacional contratado;
- Modernização de acesso à rede de modo global, conveniente e sob demanda, utilizando recursos computacionais configuráveis.

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- [Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021 - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário \(ENTIC-JUD\)](#);
- [Resolução CJF nº 685, de 15 de dezembro de 2020 - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal](#).

Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados

Objetivos Estratégicos da Justiça Federal:

1) Aperfeiçoar e assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal.

Indicadores	Metas
1 - Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI.	1 - Atingir, até 2025, 85% de satisfação dos clientes internos de TI.
2 - Índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TI.	2 - Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes externos de TI.

4. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

Por se tratar de contratação do SERPRO que segue as cláusulas do modelo de comercialização dos serviços, não há necessidade subsidiária ou complementar de aceitação relacionados a alguma exigência técnica, restando demonstrado nos contratos consultados do SERPRO junto a outras entidades públicas a capacidade de prestar os serviços.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 5.1.1. Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o TRF6 e o SERPRO.
- 5.1.2. Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 5.1.3. Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 5.1.4. Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 5.1.5. Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 5.1.6. TAM (do inglês, *Technical Account Manager*, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do TRF6 sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do TRF6, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.
- 5.1.7. DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de: <https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide>.
- 5.1.8. Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.
- 5.1.9. Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.
- 5.1.10. Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do TRF6, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O TRF6 define o escopo do projeto dentro de seu contexto.
- 5.1.11. Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.
- 5.1.12. MVP: Produto mínimo viável (em inglês, *Minimum Viable Product* — MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

5.1.13. Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de: <https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum>

5.1.14. Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

5.1.15. Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads>

5.2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

5.2.1. SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

5.2.2. A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

5.2.3. A oferta integrada de serviços possibilita ao TRF6 acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

5.2.4. Através da plataforma SERPRO Multicloud, o TRF6 terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

5.2.5. Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

5.2.6. Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

5.3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

5.3.1. O atendimento às demandas do TRF6 será feito por projeto.

5.3.2. A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

5.3.2.1. Cloud Services Brokerage

5.3.2.1.1. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvm, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

5.3.2.1.2. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo TRF6, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

5.3.2.1.3. O que faz?

5.3.2.1.3.1. O SERPRO mantém uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão fica ativa para os CLIENTES das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

5.3.2.1.3.2. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o TRF6 poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para o Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o TRF6 dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

5.3.2.1.4 Como funciona?

5.3.2.1.4.1. O TRF6 terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

5.3.2.1.4.2. O TRF6 escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança.

No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

5.3.2.1.4.3. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação.

A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do TRF6, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

5.3.2.1.4.4. Para novas aplicações, o ideal é que o DevOps (Cloud Engineering and Automation) participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do TRF6.

5.3.2.1.5. Entregas do Cloud Services Brokerage:

5.3.2.1.5.1. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

5.3.2.1.5.1.1. O TRF6 terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

5.3.2.1.5.2. Recomendações para otimização de consumo

5.3.2.1.5.2.1. Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o TRF6 poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias,

recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

5.3.2.1.5.3. Corretagem customizada

5.3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo TRF6 durante a vigência do contrato.

5.3.2.1.5.4. Suporte de atendimento unificado

5.3.2.1.5.4.1. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

5.3.2.1.5.5. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

5.3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o TRF6 fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o TRF6 no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo TRF6 por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

5.3.2.1.5.6. Conectividade

5.3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Essa última oferta é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO, especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

5.3.2.1.5.7. Marketplace

5.3.2.1.5.7.1. O Marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

5.3.2.1.5.7.2. No Marketplace, o TRF6 poderá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o TRF6 poderá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

5.3.2.1.5.7.3. No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao TRF6 a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line.

Observação: O SERPRO não fornece nenhum tipo de garantia sobre os softwares ou serviços obtidos no Marketplace dos provedores.

5.3.2.1.5.7.4. Caberá ao TRF6:

5.3.2.1.5.7.4.1. Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

5.3.2.1.5.7.4.2. Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem.

5.3.2.1.5.7.4.3. Solicitar ao SERPRO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

5.3.2.2. Cloud Architecture Design

5.3.2.2.1. Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do TRF6.

5.3.2.2.2. O que faz?

5.3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o TRF6, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o TRF6 com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

5.3.2.2.2.1.1. Identificar as interações entre soluções distintas;

5.3.2.2.2.1.2. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

5.3.2.2.2.1.3. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do TRF6;

5.3.2.2.2.1.4. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

5.3.2.2.2.1.5. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

5.3.2.2.2.1.6. Mensurar os custos da arquitetura proposta.

5.3.2.2.3. Como funciona?

5.3.2.2.3.1. Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao TRF6 quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

5.3.2.2.3.2. Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

5.3.2.2.3.3. Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 5.3.2.2.3.1.

5.3.2.2.3.4. Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao TRF6 escolher conforme os critérios apresentados.

5.3.2.2.4. O que entrega?

5.3.2.2.4.1. Este serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Esta entrega é feita na forma de documentação.

5.3.2.3. Cloud Migration Management

5.3.2.3.1. Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

5.3.2.3.2. O que faz?

5.3.2.3.2.1. O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade.

A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

5.3.2.3.3. Como funciona?

5.3.2.3.3.1. Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do TRF6, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo TRF6, antes de sua execução.

5.3.2.3.3.2. Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

5.3.2.3.3.3. Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

5.3.2.3.3.4. Ao final, é realizada junto ao TRF6 uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

5.3.2.3.4. O que entrega?

5.3.2.3.4.1. O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao TRF6 um relatório de entrega.

5.3.2.4. Cloud Engineering and Automation

5.3.2.4.1. É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

5.3.2.4.2. O que faz?

5.3.2.4.2.1. Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

5.3.2.4.2.2. Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

5.3.2.4.2.3. Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

5.3.2.4.2.4. Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

5.3.2.4.2.5. Orquestra a execução do backlog priorizado;

5.3.2.4.2.6. Atualiza a IaC no repositório do projeto;

5.3.2.4.2.7. Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline CI/CD.

5.3.2.4.3. Como funciona?

5.3.2.4.3.1. O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

5.3.2.4.3.1.1. Analisar a necessidade do cliente;

5.3.2.4.3.1.2. Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

5.3.2.4.3.1.3. Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

5.3.2.4.3.1.4. Executar as atividades planejadas;

5.3.2.4.3.1.5. Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

5.3.2.4.4. O que entrega?

5.3.2.4.4.1. Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via CI/CD.

5.3.2.5. Cloud Services Management

5.3.2.5.1. Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do TRF6, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

5.3.2.5.2. O que faz?

5.3.2.5.2.1. O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do TRF6 em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

5.3.2.5.2.2. O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do TRF6, visa mapear as necessidades do TRF6 e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

5.3.2.5.2.3. Plano Básico

5.3.2.5.2.3.1. O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

5.3.2.5.2.3.2. Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo TRF6 para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do TRF6.

5.3.2.5.2.3.3. Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

5.3.2.5.2.3.3.1. Serviço implantado na nuvem;

5.3.2.5.2.3.3.2. Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

5.3.2.5.2.3.3.3. Time de suporte do TRF6 disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

5.3.2.5.2.4. Plano Intermediário

5.3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o TRF6 deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

5.3.2.5.2.5. Plano Avançado

5.3.2.5.2.5.1. Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

5.3.2.5.2.5.2. Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

5.3.2.5.2.6. Suporte a Produto de Software do Marketplace

5.3.2.5.2.6.1. O plano CSM Avançado será ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo TRF6 no Marketplace dos provedores.

5.3.2.5.2.6.2. No contexto do Cloud Service Management, O SERPRO fará os acionamentos e todos os contatos necessários para canal de suporte disponibilizado pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano CSM Avançado estão disponíveis e previstas para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem a atuação do SERPRO.

Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo TRF6 por meio do Marketplace.

5.3.2.5.2.6.3 Caberá ao TRF6:

a) Abrir os acionamentos na Central de Serviço do SERPRO para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.

b) Repassar todas as informações necessárias para que o SERPRO possa acionar o suporte do fabricante.

5.3.2.5.3. Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	X	X	X
Catálogo de Scripts (junto ao cliente)	X	X	X
Gestão de Banco de Soluções		X	X
Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	2º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	suporte assistido	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	APM
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

Tabela 2 - Serviços Incluídos nos pacotes CSM

5.3.2.5.3.1. Gestão Técnica de Contas

5.3.2.5.3.1.1. Previsto para o plano avançado.

5.3.2.5.3.1.2. O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo TRF6 através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o TRF6 no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO.

5.3.2.5.3.2. Central de Atendimento

5.3.2.5.3.2.1. Formulário de Atendimento

5.3.2.5.3.2.1.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.1.2. O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o TRF6 contendo opções/categorias alinhadas

com o que foi contratado.

5.3.2.5.3.2.2. Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

5.3.2.5.3.2.2.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.2.2. Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

5.3.2.5.3.2.3. Gestão de Banco de Soluções

5.3.2.5.3.2.3.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.3.2. Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim de reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

5.3.2.5.3.2.4. Linha vermelha

5.3.2.5.3.2.4.1. Previsto para o plano avançado.

5.3.2.5.3.2.4.2. Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

5.3.2.5.3.2.5. Resposta a incidentes

5.3.2.5.3.2.5.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.5.2. Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

5.3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

5.3.2.5.3.2.6.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.6.2. A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

5.3.2.5.3.2.6.3. É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente.

5.3.2.5.3.2.6.4. Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

5.3.2.5.3.2.6.5. O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do TRF6.

5.3.2.5.3.2.6.6. Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

5.3.2.5.3.2.7. Gestão de backup

5.3.2.5.3.2.7.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.7.2. Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

5.3.2.5.3.2.8. Criação de VPN site-to-site

5.3.2.5.3.2.8.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.8.2. A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

5.3.2.5.3.2.8.3. Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o TRF6 estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e TRF6, funcionando de forma redundante.

5.3.2.5.3.2.8.4. Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e TRF6, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o TRF6 fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

5.3.2.5.3.2.8.5. A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

5.3.2.5.3.2.9. Gestão de Monitoração

5.3.2.5.3.2.9.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.9.2. Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do TRF6

5.3.2.5.3.2.9.3. No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

5.3.2.5.3.2.9.4. No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

5.3.2.5.3.2.10. Gestão de Mudanças

5.3.2.5.3.2.10.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.10.2. A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do TRF6. Esse serviço possui as seguintes etapas:

5.3.2.5.3.2.10.2.1. Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

5.3.2.5.3.2.10.2.2. Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

5.3.2.5.3.2.10.2.3. Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

5.3.2.5.3.2.11. Gerenciamento de problemas

5.3.2.5.3.2.11.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.11.2. A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

5.3.2.5.3.2.11.3. A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

5.3.2.5.3.2.11.4. Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

5.3.2.5.3.2.12. Suporte operacional (tempo de atendimento)

5.3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

5.3.2.5.3.2.13. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

5.3.2.5.3.2.13.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.13.2. O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

5.3.2.5.3.2.14. Configurar WAF no ambiente de nuvem

5.3.2.5.3.2.14.1. Previsto para planos intermediário e avançado.

5.3.2.5.3.2.14.2. O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

5.3.2.5.3.2.14.3. Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

5.3.2.5.3.2.15. Gerenciamento de níveis de Serviços

5.3.2.5.3.2.15.1. Previsto para o plano avançado.

5.3.2.5.3.2.15.2. Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

5.3.2.5.3.2.15.3. Gestão de crise

5.3.2.5.3.2.15.3.1. Previsto para o plano avançado.

5.3.2.5.3.2.15.3.2. O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

5.3.2.5.3.2.15.3.3. Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do TRF6 (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo TRF6).

5.3.2.5.3.2.15.3.4. Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

5.3.2.5.3.2.16. Análise de desempenho

5.3.2.5.3.2.16.1. Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

5.3.2.5.3.2.16.2. Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

5.3.2.5.4. Como funciona?

5.3.2.5.4.1. A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do TRF6, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o TRF6 está ativando o serviço.

5.3.2.5.4.2. O SERPRO definirá com o apoio do TRF6 o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do TRF6.

5.3.2.5.4.3. Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

5.3.2.6. Cloud Generic Professional Services

5.3.2.6.1. Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

5.3.2.6.2. O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

5.3.2.6.3. O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

5.3.2.6.4. Disponibilização

5.3.2.6.4.1. Será feita a avaliação das necessidades do TRF6 e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

5.3.2.6.5. O que faz?

5.3.2.6.5.1. O serviço consiste no levantamento da necessidade do TRF6, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo TRF6.

5.3.2.6.5.2. Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

5.3.2.6.6. O que entrega?

5.3.2.6.6.1. A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

5.4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

5.4.1. O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud;

5.4.2. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

5.4.3. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

5.4.3.1. SERPRO:

5.4.3.1.1. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

5.4.3.1.2. Fornecer material de capacitação na ferramenta;

5.4.3.1.3. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

5.4.3.1.4. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

5.4.3.1.5. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

5.4.3.1.6. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

5.4.3.1.7. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

5.4.3.1.8. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

5.4.3.2. TRF6:

5.4.3.2.1. Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

5.4.3.2.2. Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

5.4.4. Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

5.4.4.1. SERPRO:

5.4.4.1.1. Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

5.4.4.1.2. Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

5.4.4.1.3. Identificar as interações entre soluções distintas;

5.4.4.1.4. Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

5.4.4.1.5. Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

5.4.4.1.6. Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

5.4.4.1.7. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

5.4.4.1.8. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

5.4.4.1.9. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

5.4.4.1.10. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

5.4.4.1.11. Mensurar os custos da arquitetura proposta;

5.4.4.1.12. Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

5.4.4.1.13. Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

5.4.4.2. TRF6:

5.4.4.2.1. Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

5.4.4.2.2. Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

5.4.4.2.3. Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

5.4.5. Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

5.4.5.1. SERPRO:

5.4.5.1.1. Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

5.4.5.1.2. Analisar a documentação de arquitetura;

5.4.5.1.3. Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

5.4.5.1.4. Identificar qual melhor estratégia de migração;

5.4.5.1.5. Acompanhar execução e tratar desvios.

5.4.5.2. TRF6:

5.4.5.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

5.4.5.2.2. Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

5.4.6. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management.

5.4.6.1. SERPRO:

5.4.6.1.1. Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

5.4.6.2. TRF6:

5.4.6.2.1. Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

5.4.7. Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

5.4.7.1. SERPRO:

5.4.7.1.1. Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

5.4.7.2. TRF6:

5.4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

5.4.8. Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

5.4.8.1. SERPRO:

5.4.8.1.1. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

5.4.8.1.2. Analisar a necessidade do cliente;

5.4.8.1.3. Estimar o esforço para execução do serviço;

5.4.8.1.4. Estabelecer o plano de trabalho;

5.4.8.1.5. Executar o plano de trabalho;

5.4.8.1.6. Tratar riscos/desvios;

5.4.8.1.7. Propor solução.

5.4.8.2. TRF6:

5.4.8.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

5.4.8.2.2. Realizar validação do plano de trabalho.

5.5. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.5.1. Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.5.1.1. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.5.1.2. Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.5.1.3. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.5.1.4. Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.5.1.5. Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.5.1.6. Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.5.1.7. Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.5.1.8. Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.5.1.9. Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

5.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.6.1. São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

5.6.1.1. O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

5.6.1.2. O TRF6 deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

5.6.1.3. A área de TI do TRF6 é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

5.6.1.4. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

5.6.1.5. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do TRF6, para um ou mais projetos, são competência do TRF6;

5.6.1.6. Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

5.6.1.7. Após a contratação, o ponto de contato do TRF6 é sempre o SERPRO, não devendo o TRF6 solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

5.6.1.8. O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do TRF6;

5.6.1.9. A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo TRF6, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

5.6.1.10. O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

5.6.1.11. Cabe ao TRF6 manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

5.6.1.12. Cabe ao TRF6 observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

5.6.1.13. O TRF6 responsável por:

(a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal),

(b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e

(c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato.

À medida que o TRF6 divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

5.6.1.14. O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do TRF6 de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao TRF6.

5.6.1.14.1. O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o TRF6 ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

5.6.1.14.2. O TRF6 manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

5.6.1.15. O TRF6 será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

5.6.1.15.1. É de responsabilidade do TRF6 notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

5.6.1.15.2. O TRF6 reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

6. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

6.1. A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do TRF6 definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTENTAL

7.1. A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos no contrato é exclusiva do SERPRO, conforme item 08 do Anexo - Descrição dos Serviços do Modelo de Contrato de Adesão do SERPRO (0424218).

8. NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1. Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management * Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível * Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço * Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

Tabela 3 - Indicadores de Acordos de Níveis de Serviço

8.2. Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

8.2.1. TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

8.3. Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

8.4. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

8.5. Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

8.6. Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

8.6.1. O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$TCA = [\text{abertura do ticket}] - [\text{tempo em espera por validação pelo cliente}] - [\text{conclusão do atendimento}]$$

$$PCM = (QDM/QTT) * 100$$

8.6.1.1. onde:

$$TCA = \text{Tempo de conclusão do atendimento do ticket}$$

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

8.6.2. O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$ECP = (1 - (D/T)) \times 100\%$$

8.6.2.1 onde:

8.6.2.1.1. D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

8.6.2.1.2. T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

8.6.2.1.3. ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

8.6.2.2. Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

8.6.3. O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

$$TR = [\text{início de atendimento}] - [\text{reportado em}]$$

$$PTR = (QDM/QTT) \times 100$$

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

8.7. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

8.7.1. O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

8.7.1.1. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

$$DESC = [1 - (Ia / Ic)] \times Vs$$

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

8.7.1.2. Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

$$Desc = (1 - (ECP/100)) \times 0,25 \times 100\%.$$

8.7.1.2.1. Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

8.7.1.2.2. Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

8.7.1.3. O indicador Tempo de Reação

$$Desc = [1 - (Ia / Ic)] \times Vs$$

8.7.1.3.1 onde:

8.7.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

8.7.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

8.7.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

8.7.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

9. PRAZOS E PROCEDIMENTOS

9.1. Ativação (entrega após a contratação)

9.1.1. Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

9.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

9.2. Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

9.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do TRF6 após a vigência contratual ser encerrada.

9.2.2 Caberá ao TRF6 proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

9.2.3 Os ambientes em nuvem do TRF6 serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

9.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

9.3. Recuperação de dados e de ambientes

9.3.1. O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo TRF6.

10. ATENDIMENTO TÉCNICO

10.1. Atendimento Técnico

10.1.1. O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

10.1.2. Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

10.1.3. Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

10.1.4. A solicitação de atendimento técnico, pelo TRF6 para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

10.1.5. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

10.1.6. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do TRF6 e para acompanhamento do tempo de atendimento.

10.1.7. Caso haja algum desvio, o TRF6 deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

10.1.8. Ao final do atendimento o TRF6 receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

10.1.9. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

Tabela 4 - Classificação de Prioridades

10.2. Canais de Atendimento

10.2.1. O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao TRF6, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.

11. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

11.1. Observadas as normas vigentes relativas ao desenvolvimento sustentável nas licitações e contratações públicas, assim como o Plano de Logística Sustentável da Seção Judiciária de Minas Gerais e em especial o Art. 21 da Resolução CNJ nº 400/2021, por se tratar de contratação sem oferta de produto por meio físico ou mão de obra dedicada, não se vislumbra exigências editalícias ou contratuais compatíveis com o objeto.

12. DAS RESPONSABILIDADES

12.1. Responsabilidades da CONTRATANTE

12.1.1. Conforme Item 6.1 do Modelo de Contrato de Adesão do SERPRO ([0424218](#)).

12.2. Responsabilidades da CONTRATADA

12.2.1. Conforme Item 6.2 do Modelo de Contrato de Adesão do SERPRO ([0424218](#)).

13. MODELOS DE GESTÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO

13.1. Papéis desempenhados na contratação

13.1.1. Para a execução do contrato, é mandatório que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:

13.1.1.1. Autoridade competente: Titular da Diretoria-Geral ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de fiscalização;

13.1.1.2. Gestor do Contrato: Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão;

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

13.1.1.4. Preposto: funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e

13.1.1.5. Representante da Contratada: Responsável legal da contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto.

13.2. Formas de comunicação/accompanhamento da execução do contrato

13.2.1. Serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:

13.2.1.1. Correio eletrônico (e-mail); e

13.2.1.2. Processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

13.3. Dinâmica da Execução do contrato

13.3.1. A Tabela 5 abaixo foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução do contrato:

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
-------	-----------	-------	--------	----------	-------

1	Assinatura do contrato.	Até 5 dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	Diretor-Geral / Preposto ou Representante da contratada	Contrato assinado	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
	Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado	
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	Diretor-Geral	Portaria de designação	
3	Ativação do serviço do item 1	Até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial	Gestor do Contrato / Preposto	Ordem de Serviço	
4	Ativação dos demais itens	Negocialmente entre as PARTES	Gestor do Contrato / Preposto	Ordem de Serviço	
5	Entrega do Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO).	Até o 3º (terceiro) dia útil após o registro de cada ocorrência	Preposto	Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO)	
6	Análise do Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO)	Em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento do Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO)	Gestor do contrato / Fiscal Técnico	Notificação de avaliação do Relatório Gerencial de Ocorrência (RGO)	Correio Eletrônico (e-mail)

Tabela 5 - Cronograma de Execução

13.3.2. Em virtude das particularidades técnicas dos serviços a serem contratados, a Contratada, sempre que possível, está desobrigada de apresentar ou comprovar a execução dos produtos (objeto da prestação de serviços) de forma impressa. Dessa forma, sempre que possível, os documentos resultantes da prestação de serviços serão apresentados em formato eletrônico.

13.3.3. Os serviços que compõem o objeto deste termo de Referência poderão ser prestados em quaisquer dos estabelecimentos do SERPRO.

13.3.4. Para a correta tributação as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento onde os serviços forem prestados.

13.3.5. O contrato terá vigência a partir da data de sua assinatura e duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

13.3.5.1. O critério para o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, reajuste, dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

13.3.5.2. Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto na Lei nº 14.133 de 2021 e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

14. DA PROTEÇÃO DE DADOS

14.1. Conforme Condições estabelecidas no Anexo - Tratamento e Proteção de Dados Pessoais do Modelo de Contrato de Adesão do SERPRO ([0424218](#)).

15. DAS SANÇÕES

15.1. Conforme Condições estabelecidas no Item 20 do Modelo de Contrato de Adesão do SERPRO ([0424218](#)).

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

16.1.1. Fonte de recursos: Constante da Classificação de Despesa [0350668](#).

17. ESTIMATIVA DE PREÇO

O custo mensal estimado para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência é de R\$ 759.215,00, conforme quadro comparativo de preços abaixo:

ITENS	SERVIÇOS	QUANTIDADES	VALORES UNITÁRIOS (R\$)	VALORES ESTIMADOS MENSAIS (R\$)	VALORES ESTIMADOS ANUAIS (R\$)
01	Cloud Service Broker - CSD	250.000	1,77	442.500,00	5.310.000,00
02	MultiCloud - CSM (intermediário)	430.000	0,45	193.500,00	2.322.000,00
03	Cloud Generic Professional Services	95	1.297,00	123.215,00	1.478.580,00
TOTAIS				759.215,00	9.110.580,00

18. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Daniel Santos Rodrigues
Integrante Requisitante

Heli Lopes Rios
Integrante Técnico

Bruno Vieira de Souza
Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Heli Lopes Rios, Diretor(a) de Subsecretaria**, em 17/08/2023, às 19:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Santos Rodrigues, Diretor(a) de Secretaria**, em 17/08/2023, às 19:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0427811** e o código CRC **7A634D32**.