

Termo de Referência 45/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
45/2025	200005-MJ-CGS-COORDENACAO GERAL DE LOGISTICA /DF	MATEUS OLIVEIRA LOPES DA SILVA	12/08/2025 13:56 (v 11.1)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	85/2025	08006.000740/2023-01

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com remuneração mensal fixa, condicionada ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviço, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE D E MEDIDA	QUANTIDADE (em meses)	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 12 MESES	VALOR PARA 24 MESES
1	1	Central de Serviços de TIC - Atendimento ao usuário Níveis 1 e 2	26980	VAL/MÊS	24	R\$ 218.126,20	R\$ 218.126,20	R\$ 2.617.514,40	R\$ 5.235.028,80
	2	Serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Nível 3	27014	VAL/MÊS	24	R\$ 1.142.044,10	R\$ 1.142.044,10	R\$ 13.704.529,20	R\$ 27.409.058,40
VALOR TOTAL							R\$ 1.360.170,30	R\$ 16.322.043,60	R\$ 32.644.087,20

1.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seu modo de funcionamento, padrões de desempenho e de qualidade podem ser definidos pelo edital por meio de especificações usuais no mercado, conforme detalhamento constante do Estudo Técnico Preliminar e demais especificações contidas neste instrumento.

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que busca assegurar a continuidade ininterrupta das atividades essenciais e rotineiras das unidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública, sendo a vigência plurianual

mais vantajosa considerando a complexidade técnica e logística envolvida na contratação, nos termos do item 9.3.5 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI Nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, conforme detalhamento contido no Estudo Técnico Preliminar.

1.4 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. O objeto da contratação não se enquadra nas vedações previstas nos artigos 3º, 4º e 5º da Instrução Normativa SGD /ME nº 94/2022.

1.6. Todos os itens desta contratação estão agrupados em apenas um grupo, tendo em vista a interdependência técnica entre os itens para os fins da contratação, conforme detalhado no tópico 14 - Justificativa Técnica da Escolha da Solução do Estudo Técnico Preliminar da Contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2 A solução de TIC consiste na prestação de serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, presencial e remoto, para atendimento das necessidades deste Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas Unidades Descentralizadas nos estados, mediante pagamento por valor fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços, em conformidade com o modelo da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, compreendendo a disponibilização de:

2.2.1 Serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TIC nos níveis 1, 2 e 3 do modelo ITIL, considerando o monitoramento dos ativos e serviços críticos de TIC do ambiente computacional do MJSP em regime 24x7x365;

2.2.2 Central de Serviços de TIC aderente ao modelo ITIL, compreendendo a configuração e a devida customização do sistema de controle de chamados ITSM (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) em operação no ambiente do MJSP (CITSMART - <https://docs.citsmart.com/>), ou o que venha a ser implantado pela CONTRATANTE, considerando as ações de evolução contínua e os requisitos e especificações definidos;

2.2.3 Todos os elementos de software e hardware necessários ao bom desempenho dos serviços por parte dos profissionais alocados no que tange aos controles e rotinas internas da empresa e demais custos agregados, ressalvados os ativos disponibilizados pelo CONTRATANTE para operação, monitoramento e controle por parte das equipes;

2.2.4 De profissionais em quantidade e qualificação compatíveis com a demanda, em conformidade com os critérios abaixo, com especial atenção à qualificação técnica comprovada por certificações e experiência profissional.

2.3 Serviços que compõem a Solução

2.3.1 O certame será realizado em lote único, abrangendo dois itens que contemplam toda a prestação de serviço, uma vez que a Equipe de Planejamento da Contratação não identificou benefícios no parcelamento da solução, conforme detalhado nos itens 14 e 15 do Estudo Técnico Preliminar. Assim, a solução é composta pelos seguintes itens:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (em meses)
	1	Central de Serviços de TIC - Atendimento ao usuário Níveis 1 e 2	26980	VAL/MÊS	24

1	2	Serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Nível 3	27014	VAL/MÊS	24
---	---	--	-------	---------	----

2.4 Estrutura e Organização dos Serviços

2.4.1 Por se tratar de serviços com atividades especializadas, que necessitam de conhecimento específico da infraestrutura de TIC, o Ministério adotará o modelo estruturado em Categoria de Serviços, dessa forma, os perfis profissionais dimensionados para o atendimento da demanda, foram divididos em 18 (dezoito) Categorias de Serviços distintas, de modo a permitir o agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, conforme tabela abaixo:

Categoria de Serviço	Perfis Profissionais	Janela Padrão	Regime	Qtd	Descrição resumida da categoria de Serviço
Atendimento ao Usuário - Nível 1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	07:00 às 22:00 horas X 5 dias	Remoto	18	O atendimento nível 1 (N1) ao usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TIC do MJSP. É responsável pelo reestabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.
Supervisão ao Nível 1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Remoto	1	O supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pela categoria de serviço de Atendimento ao Usuário - Nível 1, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Atendimento ao usuário - Nível 2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	07:00 às 22:00 horas X 5 dias	Presencial	7	O atendimento ao usuário - Nível 2 é responsável pela atuação no local (in loco) ou remotamente, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento no primeiro nível (N1) de atendimento, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. Compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais.
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior		Presencial	3	
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior		Presencial	6	
Supervisão ao Nível 2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	1	Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pela categoria de serviço de

					Atendimento ao usuário - Nível 2 , e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC	Analista de sistemas de automação - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	Remoto	1	A categoria de serviço de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC, realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente e na automação de tarefas repetitivas de suporte e de serviços de infraestrutura de TIC.
	Analista de sistemas de automação - Sênior		Remoto	1	
	Analista de suporte computacional - Pleno		Remoto	2	
	Analista de Suporte Computacional - Sênior		Remoto	1	
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		Presencial	1	
Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade	Administrador em segurança da informação - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Presencial	1	A categoria de Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade é responsável por apoiar os processos de segurança da informação e privacidade no ambiente de TIC através da operacionalização e coordenação dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de pacotes para correção de vulnerabilidades, aplicação subsidiária de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico, melhoria da maturidade em segurança da informação institucional e gestão de segurança do gerenciamento de identidades e acessos (IAM).
	Administrador em segurança da informação - Pleno		Remoto	4	
	Administrador em segurança da informação - Sênior		Remoto	2	
	Gerente de segurança da informação		Presencial	1	
	Administrador de Banco de Dados - Pleno	07:00 às 20:00 horas X	Remoto	1	A Categoria de Serviço de Serviços de Banco de Dados é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a
	Administrador de Banco de Dados - Pleno		Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados - Pleno		Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados - Sênior		Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados - Pleno		Remoto	1	

Serviços de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	1	sustentação, suporte e administração dos Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do MJSP.
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de Sistemas de Automação - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	3	A Categoria de Serviço de Serviços de suporte às Aplicações é responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes do MJSP (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no MJSP seguindo as práticas Devops.
	Analista de Sistemas de Automação - Senior		Remoto	1	
Serviços de Computação em Nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	Remoto	2	A Categoria de Serviço de Serviços de Computação em Nuvem é responsável por gerenciar e otimizar a infraestrutura e os serviços em nuvem utilizados pelo MJSP. As atividades incluem uma variedade de tarefas técnicas e estratégicas para garantir que os recursos em nuvem sejam utilizados de forma eficiente e segura.
	Especialista em Cloud - Sênior		Remoto	2	
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados, Serviços de Suporte às Aplicações e Serviços de Computação em Nuvem	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	1	A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela Categoria de Serviço de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços de Banco de Dados, Serviços de suporte às Aplicações e Serviços de Computação em Nuvem de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas

					relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Monitoramento de Serviços de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	24 X 7 X 365	Remoto	9	A Categoria de Serviço de monitoramento de Serviços de TIC é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.
	Analista de suporte computacional Sênior		Remoto	1	
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Monitoramento de Serviços de TIC	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	1	A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela Categoria de Serviço de Supervisão Nível 3 para a áreas de Monitoramento de Serviços de TIC de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Serviços de Conectividade e Comunicação	Analista de Redes e de Comunicação - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Presencial	2	A Categoria de Serviço de Serviços de Conectividade e Comunicação é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM , MPLS, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes do MJSP.
	Analista de Redes e de Comunicação - Sênior		Remoto	4	
Serviços de Infraestrutura Física de Data Center	Analista de Suporte Computacional - Sênior	09:00 às 18:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Presencial	1	A Categoria de Serviço em Infraestrutura de Data Center é responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física dos data center's do MJSP, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.
	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno		Remoto	2	A categoria de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais Linux dos servidores físicos e
	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior		Remoto	1	
	Analista de Suporte Computacional Pleno		Remoto	3	

Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Analista de Suporte Computacional Sênior	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	1	virtuais da STI. A Equipe ainda é responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente.
Serviços Microsoft	Analista de suporte computacional - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	5	A Categoria de Serviço de Serviços Microsoft será a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais Windows dos servidores físicos e virtuais da STI. A Equipe ainda é responsável pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.
	Analista de suporte computacional - Sênior		Remoto	3	
Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Analista de Suporte Computacional Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	1	A Categoria de Serviço de Serviço de Backup e armazenamento de dados é responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso, é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de Backup do CONTRATANTE.
	Analista de Suporte Computacional Sênior		Remoto	1	
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Conectividade e Comunicação, Serviço de Infraestrutura Física de Data Center, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, Serviços Microsoft e Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	1	A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela Categoria de Serviço de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços de Conectividade e Comunicação, Serviço de Infraestrutura Física de Data Center, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, Serviços Microsoft e Serviço de Backup e Armazenamento de Dados de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Quantidade total de Profissionais				101	

2.4.2 Cada uma das categorias de serviços será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

2.4.3 Para cada uma das categorias de serviços está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme consta detalhado no ANEXO I.A - DETALHAMENTO DAS TAREFAS E ATIVIDADES.

2.4.4 Cada Categoria de Serviço possui perfis técnicos associados e janelas próprias de atuação, havendo previsão de atendimento em regime 24x7 para alguns destas categorias, conforme informado na Tabela do item 2.4.1.

2.4.5 A escala de sobreaviso, quando aplicável, deverá incluir profissionais de cada categoria de serviço. A CONTRATADA deverá informar previamente à CONTRATANTE a composição da escala, acompanhada dos contatos dos respectivos profissionais.

2.4.6 A Organização dos times por categorias de serviço e respectivas quantidades de profissionais proposta para a prestação do serviço constante da Tabela do item 2.4.1 teve como base a demanda atual de serviço, o quantitativo de profissionais utilizados no contrato vigente e outros fatores detalhados no item "7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços" do Estudo Técnico Preliminar da contratação.

2.4.7 A equipe inicial corresponde ao total de profissionais que atuarão diariamente durante a janela padrão dos times, com atendimento em regime de sobreaviso nos demais horários pelos próprios profissionais das equipes com previsão de atuação em regime 24x7.

2.4.8 Especificamente para a categoria de serviço de Monitoramento de Serviços de TIC, está prevista a alocação de dois profissionais por turno em escala 24x7x365, devido à necessidade de monitoramento contínuo do ambiente e dos serviços de tecnologia da informação do Ministério. Assim, para essa categoria de serviço, não se aplicou a metodologia de sobreaviso.

2.4.9 A estrutura definida na Tabela do item 2.4.1, pode ser ajustada durante o período de execução contratual, a critério do MJSP, mediante comunicação com 45 dias de antecedência à CONTRATADA para que ela se adapte à nova estrutura.

2.4.10 Dadas as atribuições do cargo, um mesmo profissional não poderá acumular as funções e responsabilidades de Supervisor em mais de uma categoria de serviço de supervisão, e nem acumular as funções de supervisor e técnico.

2.4.11 As equipes deverão estar disponíveis durante sua janela de atendimento, representada na coluna 'Janela Padrão' da Tabela do item 2.4.1, sendo necessária a cobertura das tecnologias suportadas por cada categoria em toda a janela.

2.4.12 O Anexo I.B – Qualificação Profissional detalha a qualificação técnica exigida para os perfis profissionais previstos nesta contratação.

2.4.13 As atividades a serem desempenhadas pelos profissionais e suas respectivas categorias de serviço encontram-se detalhadas no anexo I.A – Detalhamento de Tarefas e Atividades, complementada pelo Anexo I. D - Catálogo de Serviços de TIC.

2.5 Horário de prestação dos serviços

2.5.1 Os serviços serão executados das 0h às 24h, todos os dias, incluindo finais de semana e feriados, com especificidades relacionadas a cada Categoria de Serviço como detalhado na Tabela do item 2.4.1.

2.5.2 Caberá à CONTRATADA dimensionar as escalas das equipes adequadamente para atendimento as demandas nas janelas de serviço e em horário 24x7, respeitando a quantidade e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviço e observando os demais requisitos do Termo de Referência. A CONTRATADA deverá manter equipe presencial ou remota, para prestação dos serviços durante a janela padrão representada em coluna específica na Tabela do item 2.4.1.

2.5.3 Fica a critério da CONTRATADA definir a escala de trabalho da equipe, desde que ela esteja alinhada com o cumprimento do objeto contratado, mantendo a operação e monitoramento da infraestrutura dos ambientes de TIC e dos sistemas que são processados nesses ambientes em funcionamento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, nos níveis de serviço acordados.

2.5.4 A CONTRATADA deverá realizar atividades programadas fora da janela padrão do serviço, sempre que se fizer necessário, em razão da necessidade da disponibilidade do ambiente de TIC. Tais atividades se aplicam a todas as categorias de serviço e serão pré-definidas ou programadas em conjunto com o CONTRATANTE, e a definição das janelas de manutenção poderá compreender qualquer horário, incluindo noites, madrugadas e dias não úteis, conforme análise de seu potencial de impacto e os requisitos dos serviços de TIC afetados.

2.5.5 A CONTRATADA deverá prestar atendimento a demandas urgentes em regime 24x7 nas categorias de serviço que possuem essa previsão, mediante acionamento por parte do MJSP.

2.5.6 A atuação em regime 24x7 deverá ser realizada por profissionais da própria categoria de serviço, familiarizados com as especificidades das tecnologias e ambiente suportados por aquela equipe.

2.5.7 Compete à equipe da categoria de serviço de Monitoramento de Serviços de TIC, responsável pelo NOC, acionar as equipes responsáveis pelo atendimento a incidentes que ocorram fora dos horários estabelecidos nas janelas padrão de serviço.

2.5.8 É responsabilidade da CONTRATADA manter lista de profissionais, telefones de contato e escalas atualizadas de forma a viabilizar o acionamento informado no item anterior.

2.5.9 São considerados dias úteis para a prestação do serviço:

2.5.9.1 De segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais e pontos facultativos estabelecidos anualmente em portaria específica publicada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

2.5.10 Ressalta-se que os serviços executados fora do horário comercial não acarretarão pagamento adicional à CONTRATADA, uma vez que já houve previsão de quantitativo de serviços para essa finalidade e tais quantitativos compõem as estimativas presentes no Estudo Técnico Preliminar.

2.6 Infraestrutura para Execução dos Serviços

2.6.1 Para os serviços executados nas dependências do MJSP, fica a cargo desse providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (estações de trabalho, conexão à rede local e licenças de softwares).

2.6.2 Os recursos contemplados no item anterior serão fornecidos com o padrão disponível no MJSP e, portanto, o atendimento a eventuais necessidades especiais do(s) funcionário(s) utilizado(s) na prestação do serviço será obrigação da CONTRATADA.

2.6.3 Para os serviços executados fora das dependências do MJSP, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo a interconexão com a rede de dados e telefonia do MJSP, assim como demais custos associados.

2.6.4 Para os serviços executados fora das dependências do MJSP, deve-se ainda observar os requisitos de segurança da informação descritos no item 4.15 – Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade, deste Termo de Referência.

2.6.5 No caso de acesso remoto, o MJSP será responsável por fornecer à CONTRATADA somente o software de VPN e os tokens para o acesso remoto via internet, de forma segura, à sua rede. Não serão fornecidos notebooks, estações de trabalho, telefones celulares, modems nem links de acesso à Internet para utilização nos acessos remotos. As estações de trabalho da CONTRATADA deverão possuir software antimalware, sistema operacional e software de VPN atualizados.

2.6.6 Poderão ser fornecidos pelo MJSP, a seu exclusivo critério, equipamentos com padrões específicos de segurança para uso pela CONTRATADA conforme a necessidade do serviço.

2.7 Locais e Endereços de Execução dos Serviços

2.7.1 Os serviços serão prestados nas dependências do Ministério da Justiça e Segurança Pública, nos seguintes endereços:

Nº	UNIDADES	ENDEREÇOS
1	MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
2	MJSP – ANEXO I	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
3	MJSP – ANEXO II	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
4	CICCN – SENASP	SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF
5	FORÇA NACIONAL - GAMA	ÁREA ESPECIAL Nº 02 – SETOR SUL DO GAMA/DF
6	FORÇA NACIONAL - CRUZEIRO VELHO	SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF
7	ANPD	SCN – BRASÍLIA/DF - SHOPPING ID

8	SENAPPEN	ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF
9	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA	RODOVIA DF 465 – KM 01 – FAZENDA PAPUDA - SÃO SEBASTIÃO/DF – CEP: 70297-400
10	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA	BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO
11	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL	AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS
12	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ	ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR
13	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN
(Previsão, em construção)	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE CHARQUEADAS	ESTRADA MUNICIPAL NELSON GRINGS, S/N, ÁREA 02, LOTE 1700, QUADRA 606, LOTEAMENTO DISTRITO INDUSTRIAL – CHARQUEADAS/RS - CEP 96745-00

2.7.2 A infraestrutura institucional de TIC, responsável por hospedar os principais sistemas da instituição, está localizada em Brasília, mas há também infraestrutura para atendimento das necessidades nas demais unidades do Ministério. Essas informações estão detalhadas no Anexo II.A – Parque Tecnológico do MJSP, o qual será disponibilizado durante a fase de vistoria, mediante a assinatura de termo de confidencialidade.

2.7.3 A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma presencial ou remota, conforme o regime definido para cada perfil profissional, de acordo com sua respectiva categoria de serviço, conforme estabelecido na tabela do item 2.4.1. A critério da CONTRATANTE, o regime de trabalho poderá ser alterado entre presencial e remoto, conforme as necessidades identificadas.

2.7.4 Todos os custos inerentes aos deslocamentos necessários para o atendimento nas dependências e respectivas localidades, relacionadas na Tabela do item 2.7.1, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 A presente contratação justifica-se pela natureza continuada dos serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação - TIC, especialmente considerando a proximidade do término da vigência do Contrato Administrativo nº 40/2019 (10267604), previsto para 20 de novembro de 2025. Sem a substituição deste contrato, o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) corre o risco de ficar privado dos serviços essenciais de sustentação da infraestrutura de TIC e do suporte ao atendimento dos usuários, imprescindíveis para atender às demandas diárias do Órgão e garantir o pleno funcionamento das suas atividades.

3.2 O MJSP, órgão da administração pública federal direta, possui competências estratégicas para o Estado brasileiro, como a defesa da ordem jurídica, dos direitos políticos e das garantias constitucionais, bem como a coordenação do

Sistema Único de Segurança Pública e a defesa da ordem econômica e dos direitos do consumidor. Atua ainda no combate ao tráfico de drogas e crimes conexos, à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, conforme estabelecido no Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023.

3.3 Para o cumprimento de suas atribuições, o MJSP depende fortemente de sistemas críticos de TIC, como o E-CERTIDÃO, ORCRIM, SISCONARE, SISDEPEN, PROCONSUMIDOR, CÓRTEX, Consumidor.gov e Celular Seguro. Esses sistemas operam sobre uma infraestrutura que combina data centers localizados em Brasília e soluções de computação em nuvem pública e privada.

3.4 A Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) tem observado, nos últimos anos, um aumento significativo nas demandas dos diversos órgãos integrantes da estrutura do MJSP por soluções de TIC. Diante desse contexto, mostra-se essencial dispor de uma infraestrutura tecnológica robusta, escalável, corporativa e alinhada com as tendências do mercado.

3.5 A evolução tecnológica tem impulsionado a crescente demanda por serviços técnicos especializados, de natureza continuada, fundamentais para a manutenção da infraestrutura de suporte técnico, a qualidade dos sistemas informatizados e a preservação dos dados institucionais. Esses serviços são especialmente importantes para atender às necessidades dos órgãos singulares do MJSP, inclusive aqueles localizados em unidades descentralizadas nas diversas Unidades da Federação.

3.6 Os serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC são, portanto, imprescindíveis para garantir a continuidade das atividades operacionais do MJSP. A interrupção desses serviços comprometeria a entrega de políticas públicas e a eficiência administrativa do Órgão.

3.7 Atualmente, o MJSP conta com 5.461 (cinco mil, quatrocentos e sessenta e um) usuários pessoa física e registra, em média, 3.362 (três mil, trezentos e sessenta e dois) chamados mensais, os quais envolvem suporte técnico, atendimento aos usuários e operação da infraestrutura de TIC. Além disso, os serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC são responsáveis pela sustentação de todos os ativos e serviços que compõem o parque tecnológico do Ministério, conforme detalhado no ANEXO II.A - PARQUE TECNOLÓGICO DO MJSP, presente no Estudo Técnico Preliminar da Contratação.

3.8 Nesse cenário, torna-se imprescindível a contratação de empresa cuja estrutura de trabalho esteja fundamentada nas boas práticas da Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Esse modelo contribui para o avanço da maturidade na gestão de serviços, conforme definido pela STI, e para o alinhamento com as diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

3.9 A adoção de um modelo centralizado de suporte técnico, conforme recomendado pelo ITIL v4, permitirá um atendimento estruturado em três níveis. O primeiro nível realiza o atendimento inicial via central de chamados. Quando necessário, os chamados são escalados ao segundo nível, e, em casos mais complexos, ao terceiro nível, responsável por atividades de sustentação e operação da infraestrutura de TIC. Esse modelo promove redução de custos, aumento da produtividade e maior eficiência na resolução de incidentes.

3.10 Com isso, o MJSP assegura a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela área de TIC do MJSP.

3.11 A presente contratação irá trazer uma série de benefícios ao Ministério, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia ao órgão através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção da base de conhecimento de incidentes, problemas e causas raiz. Destaca-se que o MJSP pretende com esta contratação seguir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, fato que proporciona um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, de forma, a atender as diretrizes da Administração Pública Federal.

3.12 Considerando a quantidade de atendimentos realizados todos os meses e com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos recursos e serviços do ambiente de TIC do Ministério e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários, de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, garantindo o pronto atendimento às demandas, torna-se indispensável à contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento dos mesmos poderá trazer prejuízos à Administração Pública e à sociedade.

3.13 Alinhamento aos Planos Estratégicos

3.13.1 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2025, conforme detalhamento a seguir:

- I. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000026/2025;

- II. Data de publicação no PNCP: 09/05/2025;
- III. Id do item no PCA: 58/2025;
- IV. Classe/Grupo: 168 - SERVIÇOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- V. Identificador da Futura Contratação: 200005-85/2025.

3.13.2 O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 do MJSP e Planejamento Estratégico Institucional (PEI) 2024-2027 conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE. PEI.02	Promover o acesso à justiça e proteger os direitos do cidadão, inclusive os digitais e os dados pessoais (PEI 2024-2027)
OE. PEI.09	Potencializar e aprimorar a estrutura e os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (PEI 2024-2027)
EFGD. 01	Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma proativa e centrados no cidadão (EFGD 2024-2027)
EFGD. 03	Aperfeiçoar a governança de dados e a interoperabilidade (EFGD 2024-2027)
EFGD. 06	Fomentar o uso inteligente de dados pelos órgãos do governo (EFGD 2024-2027)
EFGD. 08	Desenvolver habilidades digitais dos servidores (EFGD 2024-2027)
EFGD. 09	Elevar a maturidade e a resiliência dos órgãos e das entidades em termos de privacidade e segurança da informação (EFGD 2024-2027)
EFGD. 15	Aprimorar processos de negócio da gestão pública (EFGD 2024-2027)

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2027			
Cód. Necessidade	Descrição		
N4339	Serviços de Service Desk, atendimento de 1º, 2º e 3º níveis aos usuários de TIC e suporte à Infraestrutura de TIC		
ID	Meta do PDTIC associada	ID	Ação do PDTIC associada
M6081	Contratar serviços de Service Desk	A0456 (Ação #4381)	Contratação de serviços de Service Desk

3.13.3 Por não tratar diretamente de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação não será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3.14 Estimativa da Demanda

3.14.1 A estimativa da contratação para esta contratação seguiu a metodologia da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que orienta o dimensionamento das necessidades a partir de informações como histórico de chamados, análise de contratos anteriores e levantamento de ambientes. Foram considerados como insumos: o contrato vigente nº 40/2019 com a empresa CENTRAL IT, o parque tecnológico do MJSP, o histórico de chamados nos níveis N1, N2 e N3, os endereços das unidades do Ministério, a análise crítica dos serviços prestados e os perfis profissionais previstos na referida portaria, compatíveis com as necessidades institucionais. A estimativa da demanda encontra-se pormenorizada no tópico "7 - Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços" do Estudo Técnico Preliminar da Contratação.

3.15 Parcelamento da Solução de TIC

3.15.1 Considerando o disposto no inciso I do §2º do art. 12 da Instrução Normativa nº 94/2022/SGD, a Equipe de Planejamento da Contratação avaliou a viabilidade de realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quantos se comprovassem tecnicamente viáveis e economicamente vantajosos. Após a devida análise, optou-se pela contratação de dois itens em lote único, conforme as justificativas apresentadas nos subitens a seguir.

3.15.1.1 A licitação será realizada em dois itens reunidos em um único grupo, não sendo possível o parcelamento em grupos. Isso se justifica pelo fato de que os Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) constituem um conjunto indissociável, formado pela

integração de serviços, sistemas, subsistemas e soluções tecnológicas que operam de maneira interdependente. Qualquer descontinuidade ou falha em um dos componentes pode comprometer a operacionalidade, a segurança e a disponibilidade do ambiente computacional do MJSP como um todo, razão pela qual se exige a contratação em grupo único.

3.15.1.2 Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em grupos pode comprometer a sua satisfatória execução.

3.15.1.3 A opção pelo agrupamento dos itens está condizente, ainda, com a exceção disposta § 3º do art. 40 da Lei 14.133 /2021:

"§ 3º O parcelamento não será adotado quando:

I - a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor;

II - o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido;

III - o processo de padronização ou de escolha de marca levar a fornecedor exclusivo."

3.15.1.4 Nesse sentido, o grupo único é mais satisfatório do ponto de vista da eficiência técnica, por manter a qualidade da Solução de TI, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de um mesmo administrador. Nesse ponto, as vantagens seriam o maior nível de controle pela Administração na execução dos serviços, a maior interação entre as diferentes fases da implantação/implementação, a maior facilidade no cumprimento do cronograma preestabelecido e na observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução em uma só pessoa e concentração da garantia dos resultados.

3.15.1.5 A divisão do objeto em dois ou mais contratos especializados em Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC dificultaria a fiscalização e a responsabilização das empresas contratadas em casos de descumprimento dos acordos de nível de serviço (ANS), tendo em vista que as fronteiras entre as categorias de serviços e as respectivas atividades a serem executadas nem sempre são claramente definidas. Essa fragmentação acarretaria um aumento significativo na complexidade das atividades de fiscalização e na análise das justificativas apresentadas pelas contratadas, contrariando, assim, o princípio da eficiência que rege a Administração Pública.

3.15.1.6 Dessa forma, a adoção de um Lote Único visa assegurar maior controle sobre a execução do objeto contratual, promovendo melhor integração entre as diferentes fases da prestação dos serviços, redução da quantidade de servidores públicos necessários para as atividades de gestão e fiscalização contratual, e maior facilidade para o cumprimento das obrigações por parte da contratada.

3.15.1.7 O não parcelamento do objeto não restringe a competitividade do certame e nem traz prejuízo ao erário, visto que os itens que compõem o objeto são de mesma natureza e guardam relação entre si.

3.15.1.8 Nesse sentido, a opção do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e na melhor forma de prestar os serviços, inclusive no que tange à garantia da padronização dos serviços, opta por contratar a solução por meio de um único prestador dos serviços.

3.16 Resultados e benefícios a serem alcançados

3.16.1 Os benefícios a serem alcançados com a presente contratação podem ser sintetizados da seguinte forma:

3.16.1.1 Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TI disponibilizados pelo MJSP aos públicos interno e externo.

3.16.1.2 Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TI, com o mínimo de impacto nos processos de negócios do MJSP, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço.

3.16.1.3 Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados nos datacenters do MJSP.

3.16.1.4 Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados do MJSP de acordo com Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.

3.16.1.5 Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TIC, consubstanciadas nos guias COBIT 2019 e ITIL v4 ou versão superior.

3.16.1.6 Aumento do nível de controle em relação à segurança e confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos do MJSP.

3.16.1.7 Preparação da Infraestrutura de TIC para os novos projetos definidos pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), de forma a consolidar as ações de Governança de TIC com a efetiva implantação dos novos projetos e sistemas.

3.16.1.8 Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acesso à Internet e aos sistemas da Administração Pública Federal, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

3.16.1.9 Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC.

3.16.1.10 Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência do contrato atual.

3.16.1.11 Automatizar atividades/tarefas/processos relacionados ao atendimento das necessidades de infraestrutura de TIC.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Requisitos de Negócio:

4.1.1 A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1.1 Implantação e manutenção de Central de Atendimento (Service Desk) unificada, caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TI;

4.1.1.2 Disponibilizar serviços de suporte técnico de TIC para todos os servidores e colaboradores do MJSP, por meio de atendimento remoto e presencial, bem como uso de tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;

4.1.1.3 Cumprir os níveis mínimos de serviços e propiciar o aumento na disponibilidade dos serviços e sistemas;

4.1.1.4 Atendimento via portal integrado a ferramenta ITSM, chatbot, telefone e e-mail;

4.1.1.5 Operação e monitoramento dos ativos e serviços de TI do ambiente computacional;

4.1.1.6 Sustentação da infraestrutura necessária à disponibilidade dos serviços e aplicações, alinhada às melhores práticas de mercado e de governo e com o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

4.1.1.7 Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes;

4.1.1.8 Assegurar a continuidade do negócio sustentado, considerando o escopo do objeto desta contratação sob a sua responsabilidade técnica;

4.1.1.9 Gerenciamento integrado dos serviços e ativos do ambiente computacional;

4.1.1.10 Criação, verificação e manutenção de scripts e bases de conhecimento de solução de problemas por cada categoria de serviço prevista;

4.1.1.11 Administração e sustentação dos softwares que proveem serviços de bancos de dados, de virtualização, do gerenciamento dos equipamentos e licenciamento existente, da rede de comunicação de dados e da segurança da informação;

- 4.1.1.12 Aumento da disponibilidade dos serviços de TI, com seu pronto restabelecimento, através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura, serviços e segurança de TI, bem como à privacidade de dados pessoais;
- 4.1.1.13 Promover e operacionalizar ações relativas à gestão de Experiência do Usuário (UX - User Experience) e a privacidade e segurança da informação;
- 4.1.1.14 Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TI, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;
- 4.1.1.15 Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TI, com o aprimoramento da percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores do MJSP;
- 4.1.1.16 Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI e na prospecção de novas tecnologias;
- 4.1.1.17 Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização da infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;
- 4.1.1.18 Estar em conformidade com o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação, normatizado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- 4.1.1.19 Prover serviço de qualidade e melhoria da Infraestrutura de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas, na promoção da racionalização de recursos, na melhoria contínua dos serviços, das atividades, processos, relatórios visando a evolução da maturidade das práticas ITIL e dos processos de TI no MJSP. Utilizará de conceitos e boas práticas de gestão tais como: formação e verificação da eficiência e eficácia das bases de conhecimento, emprego do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Mensurar\Verificar, Agir) na condução das suas atividades, a projetização de ações evolutivas e inovadoras;
- 4.1.1.20 Garantir a alta disponibilidade de serviços críticos para a instituição, considerando inclusive a implantação de infraestruturas de apoio ou redundantes para a rápida recuperação de desastres e para garantia da continuidade de negócio.
- 4.1.1.21 Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento;
- 4.1.1.22 Fornecer soluções tecnológicas como serviço, no seu ambiente ou em nuvem pública e/ou privada, independente da infraestrutura;
- 4.1.1.23 Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação;
- 4.1.1.24 Aprimorar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do MJSP.

4.2 Requisitos de Capacitação

- 4.2.1 A CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais nas áreas de interesse dos serviços a serem executados, atentando-se à qualificação técnica exigida para os perfis profissionais detalhada no Anexo I.B – Qualificação dos Profissionais;
- 4.2.2 A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a emissão da primeira Ordem de Serviço (OS), para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse período, o profissional sem as certificações da referida Categoria de Serviços não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios e o perfil profissional requisitado na OS;
- 4.2.3 O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA;
- 4.2.4 A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste Termo de Referência, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência. É de sua exclusiva responsabilidade a contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços;

4.2.5 Em complemento aos requisitos técnicos dos perfis profissionais descritos no Anexo I.B – Qualificação dos Profissionais, a CONTRATADA deverá, a cada 12 meses, promover a capacitação da equipe utilizada na prestação deste serviço nas áreas de interesse da contratação;

4.2.5.1 No período acima, deverão ser realizadas, no mínimo, 8 certificações ou treinamentos oficiais dos produtos ou tecnologias do parque de TIC do CONTRATANTE;

4.2.5.2 Treinamentos ou certificações não específicos de produtos, mas relacionados ao escopo do serviço, como, por exemplo, relacionados à disciplina segurança da informação, podem ser aceitos mediante consulta prévia ao MJSP;

4.2.5.3 Os treinamentos oficiais em questão devem possuir, no mínimo, 20 horas de duração;

4.2.5.4 Não serão contabilizados treinamentos ou certificações que forem realizados para cumprimento dos requisitos mínimos de qualificação que constarem no Anexo I.B – Qualificação dos Profissionais;

4.2.5.5 Para cada período de 12 meses, os cursos ou certificações deverão contemplar profissionais utilizados em, no mínimo, 4 (quatro) Categorias de Serviço;

4.2.5.6 Cada evento concluído deverá ser informado ao MJSP no relatório gerencial mensal de serviços para acompanhamento;

4.2.5.7 Eventos de capacitação de um período não poderão ser acumulados para o período subsequente;

4.2.5.8 Em caso de descumprimento no quantitativo mínimo exigido, será aplicada a penalidade descrita no Anexo I.C – Indicadores de Níveis de Serviços;

4.2.6 Sempre que se fizer necessário, considerando a implantação de novas soluções, mudanças de plataformas tecnológicas, processos ou metodologias, a CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais em até 45 (quarenta e cinco) dias após a comunicação por parte do MJSP. Essa capacitação pode fazer parte da meta anual de certificações e treinamentos;

4.2.7 A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar equipes do MJSP ou por ele indicados no uso de soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal de forma a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços;

4.2.8 A CONTRATADA deverá participar do plano de transição operacional, descrito no item 6.1.3 – Período de Transição Operacional-PTO, para receber o repasse do conhecimento sobre o ambiente de TIC do Órgão necessário à prestação dos serviços;

4.2.9 Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários, entretanto, a CONTRATADA deve promover a divulgação periódica (ou quando solicitado) de informações relativas a acesso, triagem, avaliação e consulta, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, checklists etc.

4.3 Requisitos Legais

4.3.1 Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá garantir o cumprimento das condições técnicas, dos critérios de habilitação, das legislações, dos padrões e procedimentos técnicos, e de demais normativos previstos no Termo de Referência, bem como aqueles que, eventualmente, sejam regulamentados internamente ou por órgãos governamentais competentes, desde que aplicáveis ao objeto contratado, especialmente os relacionados a seguir:

4.3.1.1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;

4.3.1.2 Lei n.º 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

4.3.1.3 Lei n.º 12.305/ 2010 - Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.3.1.4 Lei n.º 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

4.3.1.5 Decreto Nº 9.507, DE 21 DE SETEMBRO DE 2018 – Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

4.3.1.6 Decreto-Lei n.º 200/67 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

4.3.1.7 Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023 - Estabelece 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;

4.3.1.8 Portaria SGD/MGI n.º 6.680, de 4 de outubro de 2024 - Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece 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;

4.3.1.9 Portaria SEGES/ME - n.º 8.678/2021 - Dispõe sobre a Governança das Contratações Públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.1.10 Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

4.3.1.11 Instrução Normativa SEGES n.º 58 - Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;

4.3.1.12 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 65/2021 - Dispõe sobre o Procedimento Administrativo para a realização de Pesquisa de Preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.1.13 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 81/2022 - Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência - TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital;

4.3.1.14 Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 – dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.1.15 Instrução Normativa SLTI/MP Nº 1/2010 – Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.4 Requisitos de Manutenção

4.4.1 Considera-se como requisitos relacionados à manutenção ao longo de todo o contrato:

4.4.1.1 A devida sustentação, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados ITSM - IT Service Management atualmente em produção (CITSMART - <https://docs.citsmart.com/>), ou que venha a ser implantado no ambiente do MJSP;

4.4.1.2 As capacidades técnicas e da experiência dos profissionais necessárias ao bom desempenho destas atividades;

4.4.1.3 As evoluções das versões de todos os softwares que compõem o ambiente computacional deverão ocorrer dentro dos prazos estabelecidos pelos processos internos do CONTRATANTE, sendo as questões relativas a licenciamento, quando houver, encaminhadas ao CONTRATANTE para as devidas providências;

4.4.1.4 Nos casos de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas dos serviços, equipamentos ou softwares da Infraestrutura de TI do MJSP — exceto aqueles vinculados ao desenvolvimento de software — deverão ser observados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

4.5 Requisitos Temporais

4.5.1 Os serviços serão prestados de modo ininterrupto, em regime 24x7, observando ainda as janelas estipuladas para as categorias de serviço na tabela do item 2.4.1, e o disposto no item 2.5 – Horário de prestação do serviço.

4.5.2 Informações referentes à transição, início e encerramento da prestação dos serviços encontram-se no item 6 – Modelo de Execução do Contrato e subitens.

4.5.3 Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando certo tempo para implantação integral e amadurecimento dos processos e mecanismos de atendimento, monitoramento e maturidade, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses.

4.5.4 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.5 Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.6 Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e os requisitos relacionados a seguir:

4.6.1.1 ABNT NBR 11515:2007 - Guia de práticas para segurança física, relativas ao armazenamento de dados;

4.6.1.2 A CONTRATADA deverá solicitar credenciais de acesso à CONTRATANTE para todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido);

4.6.1.3 CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE;

4.6.1.4 A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

4.6.1.5 A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação;

4.6.1.6 A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do MJSP;

4.6.1.7 A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições:

4.6.1.7.1 Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências do Ministério, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

4.6.1.7.2 Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Ministério;

4.6.1.7.3 Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste Termo de Referência e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação” publicado pela SGD/MGI, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

4.6.1.8 A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa do Ministério da Justiça e Segurança Pública em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências do Órgão;

4.6.1.9 A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc;

4.6.1.10 A CONTRATADA deverá garantir que as estações de trabalho utilizadas no acesso remoto:

4.6.1.10.1 Tenham sistema operacional Microsoft Windows em versão suportada pelo fabricante, e compatível com o software de cliente VPN e de token/smartcard nas versões indicadas pelo CONTRATANTE;

4.6.1.10.2 Permitam a instalação de agente do CONTRATANTE (Microsoft Intune) para verificação de conformidade, quando necessário;

4.6.1.10.3 Tenham solução de segurança de endpoint com vacinas atualizadas;

4.6.1.10.4 Tenham correções de segurança aplicadas em até 2 semanas após a disponibilização das correções pelos fabricantes de software e sistemas operacionais utilizados.

4.6.1.11 A CONTRATADA deve notificar imediatamente ao CONTRATANTE se sofrer qualquer tipo de invasão ou tiver qualquer dado vazado;

4.6.1.12 A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso; os seus funcionários, que serão responsáveis pela prestação dos serviços especificados, deverão assinar o Termo de Ciência, conforme modelos anexos ao Termo de Referência:

4.6.1.12.1 - ANEXO I.E - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO;

4.6.1.12.2 - ANEXO I.F - TERMO DE CIÊNCIA.

4.7 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1 Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.7.1.1 Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério ou das demais instituições públicas envolvidas e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

4.7.1.2 Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

4.7.1.3 Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela CONTRATADA deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal.

4.7.1.4 A CONTRATADA deverá ser capaz de acionar serviços de suporte em língua inglesa em todas as categorias de serviço envolvidas na prestação do serviço.

4.7.1.5 Os prestadores de serviço deverão agir de maneira ética e profissional, mantendo conduta compatível com a moralidade administrativa.

4.7.1.6 A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados, inclusive:

4.7.1.6.1 Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.7.1.6.2 Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.7.1.6.3 Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012; e

4.7.1.6.4 Instrução Normativa (IN) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010.

4.7.1.7 Considerando o arcabouço legal vigente, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

4.7.1.7.1 Utilização de tecnologias de virtualização, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais a partir de uma única máquina física. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono;

4.7.1.7.2 Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, nestes deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel;

4.7.1.7.3 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

4.7.1.7.4 A CONTRATADA deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

4.7.1.7.5 As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do MJSP ou outro software de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SEI futuramente.

4.7.1.8 Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Licitações Sustentáveis" da Advocacia- Geral da União - AGU, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

4.8 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.2 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.8.3 Para a prestação do serviço, a CONTRATADA deverá operar a solução de ITSM em produção no ambiente da CONTRATANTE, ou a que venha ser adotada pelo MJSP.

4.8.4 Os perfis técnicos definidos atuarão com base nos elementos da infraestrutura de TI do MJSP descritos no Anexo II.A - PARQUE TECNOLÓGICO DO MJSP, constante no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, o qual será fornecido durante a vistoria técnica, mediante a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

4.8.5 O MJSP, mediante comunicação à CONTRATADA com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, poderá desativar ou implantar novos sistemas ou tecnologias de TIC, cabendo à CONTRATADA se adequar para realizar a sustentação do ambiente Tecnológico da CONTRATANTE.

4.9 Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.9.1.1 A CONTRATADA deverá capacitar seus funcionários no uso das ferramentas internas do MJSP (Ex: Ferramentas de ITSM, colaboração, e-mail, monitoração, repositórios etc.);

4.9.1.2 Os serviços prestados deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pelo MJSP.

4.10 Requisitos de Implantação

4.10 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.10.1 A CONTRATADA utilizará ferramenta de ITSM já implantada no ambiente do MJSP.

4.10.2 As responsabilidades da CONTRATADA referentes à implantação do serviço estão descritas no item 6.1, "Condições de execução", do presente Termo de Referência da Contratação.

4.11 Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 6 (seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto. O término do contrato não cessará a garantia do serviço prevista neste tópico.

4.11.2 A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

4.11.3 Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

4.11.4 As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço (OS), na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

4.11.5 Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pela CONTRATANTE.

4.11.6 Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

4.11.7 A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

4.12 Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1 Os serviços que compõem o objeto dessa contratação deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.12.2 A CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais nas áreas de interesse dos serviços a serem executados, atentando-se à qualificação técnica exigida para os perfis profissionais detalhada no Anexo I.B – Qualificação dos Profissionais;

4.12.3 Os requisitos de experiência profissional da equipe responsável pela execução dos serviços relacionados à solução de TIC, incluindo a definição da natureza da experiência exigida e as formas de comprovação necessárias, estão detalhadamente descritos no Anexo I.B – Qualificação dos Profissionais.

4.13 Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.13.1.1 A composição da equipe e a definição dos perfis profissionais foram estabelecidas com base no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETPC), destacando-se que esta não se refere à alocação por posto de trabalho, mas sim à prestação de serviços em conformidade com o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, com foco no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

4.13.1.2 - O dimensionamento da equipe considerou o estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que orienta:

"10.7.2.1 Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação de preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC."

4.14 Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.14.2 A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.14.3 A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, considerando a utilização das Bases de Conhecimento para o registro das soluções empregadas e para a consulta no atendimento aos vários tipos de chamados, e alimentá-la quando algum procedimento não estiver registrado ou quando requerer atualizações.

4.14.4 Os chamados para a prestação dos serviços serão registrados por meio da ferramenta de ITSM em produção (CITSMART) ou outra que venha a ser adotada pela CONTRATANTE. O registro inicial, bem como quaisquer interações subsequentes, poderá ocorrer por meio de ligação telefônica, e-mail, portal de serviços, aplicativos, Microsoft Teams ou outros canais disponíveis. Todos os atendimentos e interações deverão ter seus históricos devidamente registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI.

4.14.5 Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

4.14.6 Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

4.14.7 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pelo CONTRATANTE.

4.14.8 Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT 2019 e ITIL v4 ou versões superiores de ambos os modelos de referência.

4.14.9 A CONTRATADA deve aplicar as práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas do DevOps, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar pipelines, e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias;

4.14.10 A execução dos serviços observará a estrutura de categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e suas alterações.

4.14.11 A metodologia de trabalho será orientada a ordens de serviço e chamados técnicos.

4.14.12 Os atendimentos estarão sujeitos ao atingimento de níveis mínimos de serviço (NMS), conforme Anexo I.C – Indicadores de Níveis de Serviços.

4.14.13 O CONTRATANTE poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à CONTRATADA se adaptar de acordo.

4.14.14 Por se tratar de serviço continuado com predominância de mão de obra, vinculado ao alcance de resultados, sob demanda conforme condições previamente previstas em ordens de serviço, a CONTRATADA deverá manter, durante a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução dessas ordens de serviço.

4.15 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1 O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.15.1.1 Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

4.15.1.2 Decreto nº 11.856, de 26 de dezembro de 2023 - Institui a Política Nacional de Cibersegurança e o Comitê Nacional de Cibersegurança;

4.15.1.3 Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.4 Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 3, de 28 de maio de 2021 e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.5 Instrução Normativa (IN) PR/GSI nº 5, de 30 de agosto de 2021 - Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;

4.15.1.6 Norma Complementar (NC) nº 05/IN01/DSIC/GSIPR- Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.7 Norma Complementar (NC) nº 08/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.8 Norma Complementar (NC) nº 09/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 02) Estabelece orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações, nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

4.15.1.9 Norma Complementar (NC) nº 12/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece diretrizes e orientações básicas para o uso de dispositivos móveis nos aspectos referentes à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

4.15.1.10 Norma Complementar (NC) nº 21/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.

- 4.15.2 Observar as recomendações das normas ABNT aplicáveis à Segurança da Informação (SI):
- 4.15.2.1 ABNT NBR ISO 22301:2024 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;
 - 4.15.2.2 ABNT NBR ISO 22313:2020 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;
 - 4.15.2.3 ABNT NBR ISO 27031:2023 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;
 - 4.15.2.4 ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;
 - 4.15.2.5 ABNT NBR ISO/IEC 27037:2013 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;
 - 4.15.2.6 ABNT NBR ISO/IEC 27002:2022 - Código de prática para controles de segurança da informação;
 - 4.15.2.7 ABNT NBR ISO/IEC 27014:2021 - Governança de segurança da informação;
 - 4.15.2.8 ABNT NBR 16167:2020 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação;
 - 4.15.2.9 ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27002, para serviços em nuvem.
- 4.15.3 Obedecer à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- 4.15.4 O processo de entrega de serviço deverá passar pelos processos ciclo de vida de desenvolvimento seguro.
- 4.15.5 A CONTRATADA deve utilizar o conceito de security by design em todo o ciclo de vida da entrega de soluções.
- 4.15.6 A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização.
- 4.15.7 A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação (POSIN) do MJSP.
- 4.15.8 A CONTRATADA deverá realizar processo de gestão de riscos de Segurança da Informação (SI), informando-os nos relatórios mensais à CONTRATANTE.
- 4.15.9 A CONTRATADA deverá implementar processos de trabalho nos equipamentos e softwares que possibilitem a rastreabilidade das ações dos seus empregados, bem como das ações dos colaboradores (servidores e terceiros) do CONTRATANTE, por meio de trilhas de auditoria de SI.
- 4.15.10 A CONTRATADA deverá atuar na homologação dos softwares utilizados no âmbito do MJSP, de forma a garantir que são seguros e não oferecem riscos à infraestrutura de redes e de TI do MJSP.

4.16 Vistoria

- 4.16.1 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim.
- 4.16.2 Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.
- 4.16.3 O ambiente tecnológico será apresentado aos interessados no ato da Vistoria Técnica, mediante a assinatura do Termo de Vistoria e Termo de Confidencialidade.
- 4.16.4 A vistoria técnica deverá ser previamente agendada com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI, através do e-mail cgise@mj.gov.br, e poderá ser realizada a partir do dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 48 (quarenta e oito) horas antes da data prevista para abertura da sessão pública, de segunda à sexta-feira no horário das 09h00 às 12h00 e 14h00 às 17h00.
- 4.16.5 O representante da empresa, devidamente identificado, deverá comparecer ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, localizado na Esplanada dos Ministérios, Palácio da Justiça, Bloco T, Brasília-DF, com vistas à realização da vistoria, oportunidade em que lhe será fornecida cópia do Comprovante de Vistoria, conforme Anexo I.G - Modelo de Comprovante de Vistoria e Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, deste Edital. A vistoria no Data Center principal é suficiente para entendimento do objeto ora licitado.

4.16.6 Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.16.7 Nesta vistoria, o licitante deverá reconhecer, mediante assinatura no Comprovante de Vistoria, que fez a visita e teve ciência:

4.16.7.1 Dos locais onde deverão ser realizados os serviços contratados;

4.16.7.2 Da área destinada à CONTRATADA para execução dos serviços;

4.16.7.3 De informações gerais referentes aos equipamentos hospedados e à infraestrutura física do Data Center.

4.16.8 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.16.9 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.17 Outros Requisitos Aplicáveis

4.17.1 Sempre que a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, for mencionada neste Termo de Referência, serão consideradas também as alterações introduzidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

4.17.2 As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

4.18 Sustentabilidade

4.18.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.18.1.1 Questionamento inicial quanto à necessidade do consumo;

4.18.1.2 Redução do consumo;

4.18.1.3 Análise do ciclo de vida do produto (produção, distribuição, uso e disposição) para determinar a vantajosidade econômica da oferta;

4.18.1.4 Estímulo para que os fornecedores assimilem a necessidade premente de oferecer ao mercado, cada vez mais, obras, produtos e serviços sustentáveis;

4.18.1.5 Fomento da inovação, tanto na criação de produtos com menor impacto ambiental negativo, quanto no uso racional destes produtos, minimizando a poluição e a pressão sobre os recursos naturais;

4.18.1.6 Fomento a soluções mais sustentáveis, as quais foquem na função que se almeja com a contratação e que gerem menor custo e redução de resíduos;

4.18.1.7 fomento à contratação pública compartilhada entre órgãos, por intenção de registro de preço (contratações compartilhadas sustentáveis).

4.19 Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.19.1 Não se aplica ao objeto da presente contratação.

4.20 Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.20.1 Não se aplica ao objeto da presente contratação.

4.21 Da exigência de carta de solidariedade

4.21.1 Não se aplica ao objeto da presente contratação.

4.22 Subcontratação

4.22.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual, entre outras razões, devido à necessidade de controle rigoroso quanto à qualificação técnica da equipe, considerando a natureza crítica, complexa e sensível dos serviços, que demandam alto nível de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Além disso, os resultados exigem um

monitoramento detalhado da efetividade, qualidade e conformidade com os preceitos contratuais. A permissão para subcontratação também dificultaria a análise da exequibilidade e a compatibilidade dos preços com a demanda, visto que a planilha de custos e a formação de preços são ferramentas essenciais nesse processo.

4.22.2 Além disso, a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, em seu item 1.12, veda a subcontratação parcial ou total do objeto:

"1.12. Por se tratar de serviço continuado com predominância de mão de obra, vinculado ao alcance de resultados, sob demanda conforme condições previamente previstas em ordens de serviço; o Termo de Referência deve exigir que a Contratada mantenha, durante a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução dessas ordens de serviço, não sendo permitida a subcontratação parcial ou total do objeto. (Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)"

4.23 Da verificação de amostra do objeto

4.23.1 Não se aplica ao objeto da presente contratação.

4.24 Garantia da Contratação

4.24.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor anual do contrato, em condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.24.2 Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.24.3 A garantia, nas modalidades caução, título de capitalização e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.24.4 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.25 Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.25.1 A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o ANEXO I.O - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL, ANEXO I.H - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS e o ANEXO I.I - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL. A proposta de preços deverá ser apresentada com descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento.

4.25.2 A proposta técnica de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

4.25.3 A licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

4.25.4 A proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência.

4.25.5 O LICITANTE é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

4.25.6 Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da contratante a respeito da desclassificação da proposta.

4.25.7 A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objetivo da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos previstos no Art. 57 da Lei nº 14.133/2021.

4.25.8 A estimativa de preços consta detalhada no item "13 - Estimativa de custo total da contratação" e no Anexo "Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço" do Estudo Técnico Preliminar da contratação.

4.25.9 A Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço, apresenta os custos para a equipe estimada para esta contratação conforme valores publicados no Anexo II da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023, utilizando-se do fator K indicado na Portaria.

4.25.10 A estimativa de preços foi elaborada em conformidade com a Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e seus anexos, que cumpre o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, para fins de pesquisa de preços, e o cálculo do valor estimado da contratação foi realizado de acordo com as orientações contidas na referida Portaria.

"(...)

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo neste caso realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.

(...) "

4.25.11 O serviço especificado prevê o atendimento em regime 24x7 a demandas urgentes em algumas categorias de serviço com ANS (Acordos de Níveis de Serviço) diferenciados, bem como a realização de atividades programadas fora da janela usual de serviço.

4.25.12 A ampliação do prazo de atendimento fora da janela de atendimento padrão da prestação do serviço tem como objetivo permitir o atendimento a demandas em regime de sobreaviso, sem a necessidade de alocação por parte da CONTRATADA de profissionais atuando de forma online ou presencial em regime 24x7, flexibilizando assim o modelo de prestação do serviço e trazendo economia para a administração pública. O acionamento desses profissionais ficará sob responsabilidade do MJSP, que possui equipe específica para esta finalidade.

4.25.13 Especificamente para a categoria de serviço de Monitoramento de Serviços de TIC, está prevista a alocação de dois profissionais por turno em escala 24x7x365, devido à necessidade de monitoramento contínuo do ambiente e dos serviços de tecnologia da informação do Ministério. Assim, para essa categoria de serviço, foi considerado o custo do adicional noturno.

4.25.14 Para os perfis profissionais alocados nas Penitenciárias Federais, foi calculado o custo do adicional de periculosidade, em razão das condições de trabalho nessas localidades.

4.25.15 Dessa forma, além dos custos dos perfis profissionais previstos, a estimativa inclui:

4.25.15.1 Custo do Adicional de Periculosidade - para os 6 Técnicos em manutenção de equipamentos de informática Sênior que ficam alocados nas Penitenciárias Federais (adicional de 30%);

4.25.15.2 Custo do Adicional Noturno - para os Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior alocados no NOC - monitoramento de Serviços de TIC, considerando a jornada de 24/7 e escalas com 2 profissionais por turno (adicional de 20% sobre a hora diurna no intervalo de 22:00 às 05:00 horas);

4.25.15.3 Custo total mensal para as horas de sobreaviso das categorias que têm cobertura de sobreaviso. Os valores foram calculados com base no valor médio da hora de serviço dos perfis alocados nas categorias de serviço que preveem sobreaviso, conforme estipulado neste Termo de Referência.;

4.25.15.4 Custo total mensal estimado de horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão. Baseado em dados do serviço prestado no ano de 2024, de forma a se realizar a melhor estimativa de custo possível.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1 São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2 Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3 Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6 Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8 Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.9 Prover os recursos técnicos necessários para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações acordadas, quando os serviços forem executados nas dependências do MJSP, de acordo com o estabelecido em Edital;

5.1.10 Exercer permanente fiscalização na execução dos serviços, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

5.1.11 Permitir o acesso dos profissionais previamente informados pela CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços;

5.1.12 Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA que executarem os serviços de forma remota aos ambientes tecnológicos do MJSP;

5.1.13 Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais da contratada;

5.1.14 Comunicar à CONTRATADA sobre alterações na plataforma de tecnologia da informação, nos processos de trabalho e nas tarefas correspondentes;

5.1.15 Prestar ao representante técnico da CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos necessários que eventualmente venham a ser solicitados sobre os serviços;

5.1.16 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da Instrução Normativa SEGES/MP no 05/2017;

5.1.17 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA;

5.1.18 Fiscalizar a execução contratual para que a mesma ocorra em conformidade com os termos do edital de licitação e os da proposta vencedora.

5.1.19 É vedado à CONTRATANTE:

5.1.19.1 estabelecer vínculo de subordinação com funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado;

5.1.19.2 indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

5.1.19.3 demandar a funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;

5.1.19.4 reembolsar despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, que devem ser de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

5.1.19.5 prever em edital exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO;

5.1.19.6 prever em edital exigência de que os fornecedores apresentem, em seus quadros, funcionários capacitados ou certificados para o fornecimento da solução, antes da contratação;

5.1.19.7 fazer referências, em edital ou em contrato, a regras externas de fabricantes, fornecedores ou prestadores de serviços que possam acarretar alteração unilateral do contrato por parte da CONTRATADA;

5.1.19.8 aceitar autodeclarações de exclusividade, ou seja, cartas ou declarações emitidas pela empresa proponente afirmando que seu próprio produto é exclusivo no mercado.

5.2 São obrigações do CONTRATADO

5.2.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8 Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9 Fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.2.10 Executar os serviços conforme especificações desse Termo de Referência e de sua proposta comercial, com a alocação dos profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

5.2.11 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

5.2.12 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

5.2.13 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;

5.2.14 Prestar todos os esclarecimentos eventualmente solicitados pela CONTRATANTE, obedecendo aos parâmetros e rotinas estabelecidos de acordo com as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação vigentes;

5.2.15 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente Contrato;

5.2.16 Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;

5.2.17 Efetuar de imediato o afastamento do atendimento à CONTRATANTE de qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam inadequados à execução do Contrato;

5.2.18 Observar todas as normas de segurança adotadas pela CONTRATANTE, inclusive no que diz respeito às normas referentes ao ambiente informatizado;

5.2.19 Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

5.2.20 A CONTRATADA não poderá divulgar projetos, serviços, soluções, informações e dados da CONTRATANTE, nem falar em nome da CONTRATANTE em nenhum tipo de mídia sem prévia autorização do CONTRATANTE;

5.2.21 Não disponibilizar qualquer informação de propriedade da CONTRATANTE, por qualquer meio, a qualquer terceiro e para qualquer finalidade, sem a anuência expressa da CONTRATANTE;

5.2.22 Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.23 Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, inclusive de transporte e de pessoal, necessários à adequada prestação dos serviços, em plena conformidade com os termos e especificações, inclusive prazos e horários previstos no Termo de Referência e seus anexos;

5.2.24 Registrar, tempestivamente, mediante relatório circunstanciado, todos os casos que a eximam de responsabilidade, negligência, mau uso, instalações e outros;

5.2.25 Registrar todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE para acompanhamento e controle da execução dos serviços;

5.2.26 Responder pelas perdas, extravios e danos causados por seus profissionais ao CONTRATANTE ou a terceiros, ainda que involuntariamente, às instalações dos prédios, máquinas, equipamentos e demais bens do CONTRATANTE, durante a execução dos serviços, substituindo-os por outros com características equivalentes, em prazo que lhe será expressamente informado pelo CONTRATANTE.

5.2.26.1 Em caso de perda ou danos a equipamento cedido pelo MJSP à CONTRATADA, esta deverá indenizar integralmente o valor do equipamento, ou providenciar a reposição de equipamento, do mesmo fabricante, idêntico em todas suas características técnicas e físicas, ao que foi cedido.

5.2.27 Elaborar, quando solicitada, relatórios gerenciais dos serviços demandados, contendo o detalhamento dos serviços executados e em andamento, bem como todas as informações necessárias ao acompanhamento e à avaliação da execução dos serviços.

5.2.28 Adotar os seguintes procedimentos, para os casos de desligamento ou de dispensa, dos profissionais alocados:

5.2.28.1 Comunicar oficial e imediatamente ao CONTRATANTE os dados dos funcionários desligados/dispensados, solicitando o descredenciamento aos ambientes, sistemas, soluções e bloqueio/remoção dos usuários utilizados para acesso aos mesmos;

5.2.28.2 Recolher os crachás de acesso às dependências, cartões magnéticos, tokens e quaisquer outros meios de acesso físico e lógico, devolvendo-os imediatamente ao MJSP quando um profissional não mais fizer parte da prestação do serviço.

5.2.29 Zelar pela disponibilidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

5.2.30 Observar os perfis profissionais mínimos exigidos em cada Ordem de Serviço, além da base salarial dos profissionais previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.

5.2.31 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 Condições de execução

6.1.1 Após a assinatura do contrato, a execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1 Reunião Inicial: marcará início do Período de Transição Operacional-PTO e onde serão tratados os assuntos e as obrigações pertinentes à execução do objeto estabelecidas no Edital, no Contrato, no TR e seus Anexos.

6.1.1.2 Período de Transição Operacional-PTO: fase de pré-execução do objeto compreendendo o período de transição e de transferência de conhecimento da CONTRATANTE para a CONTRATADA.

6.1.1.3 Emissão da Ordem de Serviço-OS: a emissão da OS formalizará o início da execução do objeto, incluindo o prazo do Período de Adaptação Operacional.

6.1.1.4 Período Adaptação Operacional-PAO: período inicial de 90 dias contando do início da fase de execução, em que a CONTRATADA promoverá a adaptação e adequação das suas operações em conformidade com as exigências contratuais e aos conhecimentos absorvidos na fase de transição.

6.1.2 Reunião Inicial

6.1.2.1 Em até 05 (cinco) dias úteis, após assinatura do contrato, deverá ser realizada a reunião inicial entre as partes que definirá o marco inaugural do Período de Transição Operacional-PTO e, na qual, serão tratadas as condições e exigências do Edital, do Contrato, do TR e seus Anexos.

6.1.2.2 Esta reunião será realizada com a equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE e com a equipe da CONTRATADA, incluindo, obrigatoriamente, o Representante Legal, o Representante Técnico e o Preposto.

6.1.2.3 Dentre os assuntos a serem abordados, apresenta-se, a seguir, um resumo dos principais temas que deverão ser tratados e definidos na reunião inicial:

6.1.2.3.1 Prazo de realização do PTO: o PTO terá início na data da reunião inicial e término em data menor ou igual à data do fim da vigência da Contratação atual. O PTO não excederá 30 dias.

6.1.2.3.2 Objetivo do PTO: alinhamento das condições necessárias para garantir o sucesso desta transição, incluindo a definição de prazo para a apresentação da equipe de transição e das respectivas qualificações, tais como, cargos/funções e as certificações pertinentes.

6.1.2.3.3 Cronograma do PTO: de acordo com as estratégias definidas entre as partes, recomenda-se que, na reunião inicial ou em data subsequente, seja formalizado um plano básico de transição contendo, no mínimo, um cronograma de reuniões/oficinas a serem realizadas, bem como, uma relação dos principais processos e conhecimentos a serem absorvidos na transição.

6.1.2.3.4 Ordem de Serviço-OS: alinhamento das condições e obrigações da OS, incluindo: o prazo de sua emissão, o quantitativo dos profissionais e perfis, bem como, a data inicial da execução do objeto.

6.1.2.3.5 Período de Adaptação Operacional-PAO: alinhamento das condições e obrigações do PAO, incluindo: prazo de realização, a implantação de processos, das tecnologias, dos indicadores e a redução de glosas neste período.

6.1.2.3.6 Plano de Implantação dos Serviços-PIS: além do alinhamento dos pré-requisitos do conteúdo do PIS, estabelecer também o prazo e as condições de entrega do plano.

6.1.2.3.7 Implantação da Central de Serviço e a preparação do ITSM: alinhamento das condições referentes à implantação e a operacionalização destas tecnologias, antes do início do PAO.

6.1.2.3.8 Carta de Preposto: deverá ser fornecida, em até 05 dias, após a reunião inicial, contendo, no mínimo o nome completo e CPF do funcionário, designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.1.2.3.9 Assinatura de Termos: em até 05 dias, após a reunião inicial, a CONTRATANTE deverá disponibilizar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo para a assinatura do representante legal da CONTRATADA e, de igual modo, em até 10 (dias), após o início da execução, a CONTRATANTE deverá disponibilizar também os Termos de Ciências para as assinaturas do preposto e dos profissionais que atuarão na execução do objeto.

6.1.2.3.10 Equipes de Execução: alinhamento das condições referentes à apresentação das equipes de execução que deverá ocorrer antes do início do PAO e da entrega da documentação de certificação das qualificações técnicas correspondentes que deverá ocorrer até o término do PAO.

6.1.3 Período de Transição Operacional-PTO

6.1.3.1 De acordo com o prazo estabelecido na reunião inicial, nesta fase, a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços da contratação a ser substituída.

6.1.3.2 Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI do MJSP e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição e, com base nas informações recolhidas, durante

esta fase, deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços-PIS, conforme data e formato estabelecido na reunião inicial.

6.1.3.3 O repasse de conhecimento desta fase será realizado de acordo com a estratégia definida entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, que poderão realizar reuniões periódicas para o andamento e ponto de controle das atividades de transição.

6.1.3.4 O PTO ainda não caracteriza a efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, não havendo, portanto, qualquer remuneração devida por parte da CONTRATANTE até a sua conclusão.

6.1.3.5 Obrigatoriamente, a fase de transição deverá encerrar-se até a data final da vigência da CONTRATAÇÃO atual, sendo que, no dia seguinte, deverá ser iniciada a efetiva execução contratual.

6.1.4 Emissão da Ordem de Serviço

6.1.4.1 Conforme alinhamento na reunião, no prazo definido, a CONTRATANTE emitirá a primeira Ordem de Serviço-OS, em conformidade com as disposições do item 6.8 "Quantidade mínima de serviços para comparação e controle", do presente Termo de Referência.

6.1.5 Período Adaptação Operacional-PAO

6.1.5.1 Com a emissão da OS, o PAO iniciará a execução do objeto com um período inicial de 90 (noventa) dias em que a nova CONTRATADA deverá adaptar e adequar os seus serviços em conformidade com as exigências contratuais e com os conhecimentos absorvidos na fase de transição.

6.1.5.2 Neste período de adaptação, a CONTRATADA fará jus uma redução de 30% nas eventuais glosas sofridas. Porém, passado esse período, as glosas serão aplicadas de forma integral, sem redução, conforme previsto no Anexo I.C – Indicadores de Níveis de Serviços, do presente Termo de Referência.

6.1.5.3 De acordo com o alinhamento realizado na reunião inicial, esta fase de adaptação será precedida das seguintes condições:

6.1.5.3.1 Apresentação da Equipe de Execução: até 05 dias antes de iniciar a PAO, a CONTRATADA deverá apresentar as suas equipes técnicas que atuarão na execução do objeto e, esta apresentação, deverá ocorrer de forma pessoal (presencial ou virtual) e documental, contendo os dados pessoais, cargos/funções e as respectivas qualificações técnicas.

6.1.5.3.2 Certificações dos Perfis das Equipes de Execução: de igual modo, até 30 (trinta) dias, após o início do PAO, a CONTRATADA deverá entregar a documentação de comprovação das certificações relacionadas aos perfis dos profissionais que serão utilizados pela CONTRATADA. A comprovação dos requisitos técnicos dos perfis profissionais, deve atender aos descritos no Anexo I.B – Qualificação dos Profissionais, bem como a comprovação de que os valores salariais praticados não são inferiores aos que constam na planilha de custos e formação de preços da proposta vencedora do certame.

6.1.5.3.3 A implantação da Central de Serviço, a preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão ser objeto de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços, após a conclusão da Fase de Transição Operacional.

6.1.5.3.4 Plano de Implantação dos Serviços-PIS: este plano diz respeito ao planejamento dos serviços a serem prestados na execução, iniciando com o PAO.

6.1.5.3.5 O PIS é um documento em que a CONTRATADA deverá apresentar um planejamento, básico e objetivo, contendo, no mínimo, os seguintes pontos:

6.1.5.3.5.1 Descrição dos principais serviços a serem implantados ou atualizados;

6.1.5.3.5.2 Descrição dos sistemas e tecnologias a serem implantados ou atualizados; e

6.1.5.3.5.3 Possíveis necessidade de mudanças planejadas observadas durante a Fase de Transição Operacional.

6.1.5.3.6 Entrega do PIS: a entrega deste plano deverá ocorrer na data e formato estabelecidos na reunião.

6.1.5.3.7 Aprovação do PIS: a CONTRATANTE deverá aprovar o PIS em até 02 dias úteis, após sua entrega.

6.1.5.3.8 No caso de eventual recusa deste plano, devidamente fundamentada pela CONTRATANTE, A CONTRATADA deverá apresentar um novo PIS, em até 02 dias úteis, o qual seguirá os mesmos prazos anteriores para a aprovação.

6.1.5.3.9 Caso o término do PAO não coincida com o término do mês corrente, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, aumentar a duração da fase até a conclusão do referido mês de forma a simplificar a gestão contratual e apuração de indicadores.

6.1.6 Documentação mínima exigida para a correta execução dos serviços:

6.1.6.1 A CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.

6.1.6.2 Os dados deverão ser extraídos das ferramentas de requisição de serviço, de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do ser realizada através de mecanismos dashboard intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence que não implique custos adicionais à CONTRATANTE.

6.1.6.3 A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

RELATÓRIO	OBJETIVO	CONTEÚDO MÍNIMO
1 - Relatório de Incidentes e Requisições de Serviço	Acompanhar o volume, tipo, tempo de resposta e resolução de chamados abertos pelos usuários.	<ul style="list-style-type: none"> • Total de chamados abertos, atendidos e pendentes (por período) • Classificação por tipo: incidente (falha), requisição de serviço (dúvidas, acessos, etc.) • Prioridade/criticidade (ex: Alta, Média, Baixa) • Tempo médio de atendimento e resolução • ANS de atendimento/resolução: % cumprido vs. violado • Análise de chamados reabertos e motivo • Tendências e picos de demanda • Distribuição por unidade/setor ou área solicitante
2 - Relatório de Problemas	Identificar causas-raiz de incidentes recorrentes e prevenir a reincidência	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de problemas identificados no período • Incidentes associados a cada problema <ul style="list-style-type: none"> • Análise de causa raiz (RCA) • Soluções temporárias e definitivas aplicadas • Tempo para resolução de problemas <ul style="list-style-type: none"> • Problemas com maior impacto • Status (em análise, resolvido, em tratamento)
3 - Relatório de Mudanças	Controlar e analisar todas as mudanças realizadas na infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> • Total de mudanças realizadas (por tipo: normal, padrão, emergencial) • Mudanças bem-sucedidas vs. com falha <ul style="list-style-type: none"> • Mudanças planejadas x não autorizadas • Impacto de cada mudança (serviços afetados)

	de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de aprovação e implementação • Ocorrência de incidentes pós-mudança • Avaliação pós-implementação (se aplicável)
4 - Relatório de Disponibilidade de Serviços	Monitorar o tempo em que os serviços TIC estiveram disponíveis e operacionais	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade (%) de cada serviço crítico • Uptime e downtime por sistema ou servidor • Interrupções planejadas vs. não planejadas • Motivo das indisponibilidades • Tempo médio para recuperação de falhas (MTTR) • Acordos de Nível de Serviço (SLA) vs. desempenho real
5 - Relatório de Capacidade e Performance	Avaliar o uso dos recursos da infraestrutura e prever futuras necessidades	<ul style="list-style-type: none"> • Utilização média e pico de CPU, memória, disco, rede • Servidores e equipamentos com sobrecarga • Ocorrência de gargalos de desempenho • Tendências de consumo • Previsão de esgotamento de recursos • Recomendações de upgrade ou expansão
6 -Relatório de Configuração	Garantir o controle dos ativos de TIC e suas relações	<ul style="list-style-type: none"> • Inventário de ativos atualizados (hardware, software, redes) • Movimentações e alterações em ativos • Itens de configuração (CIs) modificados • Incidentes relacionados a configurações • Conformidade com padrões técnicos • Status de ativos (ativo, inoperante, descartado, em manutenção)
7 -Relatório de Segurança da Informação	Monitorar incidentes e ações relacionadas à proteção da informação e da infraestrutura.	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes de segurança (ex: malware, acesso indevido, perda de dados) • Ações corretivas e preventivas aplicadas • Atualizações de antivírus, firewall e patches

		<ul style="list-style-type: none"> • Tentativas de invasão ou vulnerabilidades detectadas • Conformidade com políticas de segurança
8 - Relatório de Atendimento ao Usuário	Avaliar a eficiência e qualidade do atendimento ao usuário final.	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de resposta do 1º nível de suporte • Número de atendimentos por canal (telefone, e-mail, portal, presencial) • Nível de satisfação do usuário • Chamados resolvidos no primeiro contato • Taxa de reabertura de chamados • Principais demandas dos usuários
9 - Relatório de dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Monitorar os compromissos contratuais e os indicadores chave de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores acordados • Cumprimento de ANS por tipo de serviço • Gráficos comparativos (meta x resultado) • Análise de desvios e justificativas
10 - Relatório de Melhoria Contínua	Identificar e documentar ações que aprimoram os serviços e processos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ações corretivas e preventivas implantadas • Sugestões de melhoria identificadas em auditorias ou reuniões • Avaliação da eficácia das melhorias implementadas <ul style="list-style-type: none"> • Lições aprendidas • Propostas em andamento e responsáveis
11 - Relatório de atividades executadas por perfil profissional	Comprovar a atuação dos perfis profissionais previstos na OS durante o período de medição dos serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos profissionais organizados por função e respectiva categoria de serviço de atuação • Descrição objetiva das atividades realizadas, por cada perfil profissional, no período de medição (chamados, projetos, reuniões, etc) • Demais ocorrências relevantes na atuação dos perfis profissionais

6.1.6.4 A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar relatórios adicionais ou ajustes nos relatórios mínimos exigidos, conforme listados no item 6.1.6.3 acima.

6.1.6.5 A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

6.1.6.6 A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

6.1.6.7 Em periodicidade definida pela CONTRATANTE, será realizada, entre o MJSP e a CONTRATADA, reunião de acompanhamento para verificação dos relatórios apresentados, análise dos resultados e dos planos de ação para correção de falhas, ficando a critério deste Ministério a definição das datas e horários.

6.2 Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1 Os serviços serão prestados no seguinte endereço: em conformidade com os endereços estabelecidos no item 2.7, "Locais e Endereços de Execução dos Serviços", do presente Termo de Referência da contratação.

6.2.3 Os serviços serão prestados no seguinte horário: em conformidade com os horários estabelecidos no item 2.5, "Horário de Prestação dos Serviços", do presente Termo de Referência da contratação.

6.3 Materiais a serem disponibilizados

6.3.1 Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.3.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos notebooks para os profissionais que estarão em atuação remota.

6.3.1.2 A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA o acesso às ferramentas de trabalho, de colaboração e produtividade utilizadas em seu ambiente, conforme necessidades da CONTRATANTE.

6.3.2 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

6.3.3 O material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, materiais de escritório, etc.) será de sua responsabilidade.

6.4 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.4.1 A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.4.1.1 Em Conformidade com as informações detalhadas no item 4.25, "Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta", do presente Termo de Referência da contratação.

6.5 Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.5.1 Em conformidade com as informações detalhadas no item 4.11, "Requisitos de Garantia e Manutenção", do presente Termo de Referência da contratação.

6.6 Formas de transferência de conhecimento

6.6.1 A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.6.1.1 Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.6.1.2 A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.6.1.3 Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar semestralmente o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) contendo as seguintes documentações dos serviços realizados que deverá conter, para transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no mínimo:

6.6.1.3.1 A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

6.6.1.3.2 A metodologia de trabalho;

6.6.1.3.3 Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

6.6.1.3.4 Os documentos e os artefatos a serem gerados;

6.6.1.3.5 Os processos, cronogramas e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

6.6.1.4 A CONTRATADA deverá descrever, dentro do PTC, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE, considerando, preferencialmente, o uso de ferramentas como o Microsoft Teams, que permitam a gravação.

6.6.1.5 A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas, workshops, hands-on com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.6.1.6 Todo processo, base de dados, aprendizado, implementações realizadas dentro da ferramenta de ITSM e documentação produzida em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

6.6.1.7 O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.6.1.8 O Plano de Transferência de Conhecimento, com todas as informações solicitadas deverá ter periodicidade semestral, sendo entregue para validação pela CONTRATANTE.

6.7 Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7.1 Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.7.1.1 Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para a CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada do conhecimento dos serviços para a CONTRATANTE ou a seu designado.

6.7.1.2 O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes de transferência dos serviços que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos envolvidos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades).

6.7.1.3 A CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, deverá elaborar um Plano de Encerramento Contratual (PEC) 90 (noventa) dias antes do término do contrato. Deverá entregá-lo à CONTRATANTE 45 (quarenta e cinco) dias antes do término do contrato para validação.

6.7.1.4 O CONTRATANTE analisará o plano apresentado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, podendo aprová-lo ou rejeitá-lo de forma fundamentada. Em caso de não aprovação, a CONTRATADA deverá reapresentar o plano com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da devolutiva.

6.7.1.5 O Plano de Encerramento Contratual (PEC) deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso, assegurando que as atividades sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seus papéis e responsabilidades neste processo.

6.7.1.6 A CONTRATADA deverá identificar uma lista de "componentes de transição" (exemplos: ativos, localidades etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo.

6.7.1.7 É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Encerramento Contratual (PEC), a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou por empresa por ele designado).

6.7.1.8 Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Encerramento Contratual (PEC), haja vista que o mesmo deverá ocorrer na vigência contratual.

6.7.1.9 É de responsabilidade da CONTRATANTE indicar à CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Encerramento Contratual (PEC).

6.7.1.10 A elaboração e a execução do Plano de Encerramento Contratual (PEC) ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pela CONTRATANTE.

6.7.1.11 A falta de elaboração e cumprimento do Plano de Encerramento Contratual (PEC), retenção de qualquer informação que impacte no processo de transição contratual ou qualquer outra atitude da CONTRATADA que venha a

prejudicar o andamento da transição das tarefas e serviços, será considerada como falha na execução do serviço e incidirão as penalidades e multas constantes neste Termo de Referência.

6.7.1.12 No Plano de Encerramento Contratual (PEC), deverá estar previsto:

6.7.1.12.1 A devolução dos equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como software.

6.7.1.12.2 A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

6.7.1.12.3 Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

6.7.1.12.4 Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

6.7.1.12.5 A entrega dos dados referentes às ferramentas ITSM ou migração para outras soluções da CONTRATANTE, à critério da CONTRATANTE.

6.8 Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8.1 Cada OS conterá a quantidade de profissionais por área especializada bem como os valores especificados na proposta da licitante vencedora, conforme modelo descrito no ANEXO I.J - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

6.8.2 A ordem de serviço conterá no mínimo: o objetivo da OS, a identificação e os perfis profissionais mínimos (a exemplo: Analista de suporte computacional, Administrador de banco de dados...), a quantidade mínima de profissionais para cada perfil, os produtos /resultados a serem entregues e o prazo de atendimento.

6.8.3 Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, durante a fase de execução do contrato:

6.8.3.1 O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação;

6.8.3.2 A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos;

6.8.3.3 O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida.

6.9 Mecanismos formais de comunicação

6.9.1 - O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto.

6.9.2 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.9.2.1 Ordem de Serviço;

6.9.2.2 Ata de Reunião;

6.9.2.3 Ofício;

6.9.2.4 Sistema de abertura de chamados;

6.9.2.5 E-mails e Cartas;

6.9.2.6 Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM);

6.9.2.7 Termo de Recebimento Provisório;

6.9.2.8 Termo de Recebimento Definitivo; e

6.9.2.9 Serviços de Mensagens Oficiais (Exemplo: MS Teams).

6.10 Formas de Pagamento

6.10.1 Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.11 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.11.1 As informações sobre a Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança que deverão ser observadas pela CONTRATADA encontram-se listadas no item 4.6, "Requisitos de Segurança e Privacidade", do presente Termo de Referência da contratação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 Disposições Gerais

7.1.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.1.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.1.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.1.4 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.2 Preposto

7.2.1 A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.2.2 A Contratada deverá manter preposto ou seu substituto disponíveis dentro do horário definido para prestação dos serviços, podendo atuar de forma híbrida, conforme definição da CONTRATADA.

7.2.3 A função de preposto não pode ser acumulada com as responsabilidades dos perfis profissionais definidos para a execução dos serviços.

7.2.4 O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

7.2.3 Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

7.3 Reunião Inicial

7.3.1 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.3.2 A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.3.3 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.3.3.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.3.3.2 Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.3.3.3 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.3.3.4 A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.4 Fiscalização

7.4.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.4.1.1 Fiscalização Técnica

7.4.1.1.1 O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.4.1.1.2 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.4.1.1.3 Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.4.1.1.4 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

7.4.1.1.5 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

7.4.1.1.6 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII);

7.4.1.1.7 A fiscalização Técnica do objeto deverá ser realizada pelo fiscal técnico e abranger a verificação da qualidade dos serviços prestados, do atingimento aos objetivos de cada Ordem de Serviço, da observância aos prazos máximos definidos e da alocação da quantidade mínima de profissionais para cada perfil com a respectiva qualificação mínima prevista em cada ordem de serviço, documentando-se nos autos conforme modelo de relatório previsto no ANEXO I.M - MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA do presente Termo de Referência da Contratação.

7.4.1.2 Fiscalização Administrativa

7.4.1.2.1 O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.4.1.2.2 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.4.1.2.3 Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.4.1.2.3.1 A fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias dos profissionais alocados em cada ordem de serviço deverá ser realizada pelo fiscal administrativo, conforme ANEXO I.N - ROTEIRO PARA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, SOCIAIS E PREVIDENCIÁRIAS, do presente Termo de Referência da Contratação:

7.4.1.2.3.1.1 No início da execução dos serviços contratados;

7.4.1.2.3.1.2 Durante a execução das Ordens de Serviços;

7.4.1.2.3.1.3 Quando da rescisão do contratado.

7.4.1.3 Gestor do Contrato

7.4.1.3.1 O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.4.1.3.2 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.4.1.3.3 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.4.1.3.4 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.4.1.3.5 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.4.1.3.6 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.4.1.3.7 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7.4.2 No que tange ao Programa de Integridade do Ministério da Justiça e Segurança Pública:

7.4.2.1 Caberá à equipe de fiscalização do contrato acompanhar o cumprimento do prazo para apresentação dos documentos comprobatórios quanto à implantação do Programa de Integridade de que trata a Portaria MJSP nº 513, de 15 de setembro de 2020, anexa à este Termo de Referência.

7.4.2.2 Após análise da conformidade das informações, a equipe de fiscalização do contrato deverá dar ciência à unidade do Ministério da Justiça e Segurança Pública responsável pelo Programa de Integridade e à empresa contratada.

7.4.2.3 Em caso de descumprimento da obrigação de apresentar o Programa de Integridade dentro dos prazos estabelecidos, a equipe de fiscalização deverá tomar as providências cabíveis para a aplicação de penalidade à empresa contratada.

7.4.2.4 Após a implementação ou adequação do Programa de Integridade pela contratada, a equipe de fiscalização deverá realizar acompanhamento da execução do programa, por meio do relatório encaminhado pela empresa contratada, semestralmente.

7.4.2.5 Em caso de descumprimento do envio do relatório semestral, a equipe de fiscalização deverá notificar a empresa contratada e proceder com o registro do ocorrido.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 Critérios de medição, pagamento e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.1.1 O pagamento pela prestação dos serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) será efetuado por valor fixo, em parcelas mensais ou conforme o período estabelecido na Ordem de Serviço (OS), sujeito à apuração dos indicadores e ao resultado obtido e homologado, em conformidade com as especificações técnicas descritas no Edital.

8.1.2 O valor do faturamento mensal dos serviços será calculado com base na quantidade de profissionais alocados, conforme os perfis definidos na Ordem de Serviço, a preços fixos por perfil, e na efetiva execução dos serviços. Quando a

CONTRATADA não produzir os resultados acordados; deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; e deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, nos termos do Anexo I.C – Indicadores de Níveis de Serviços, do presente Termo de Referência, sem prejuízo das sanções cabíveis.

8.1.3 Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base nas fórmulas detalhadas na FIGURA abaixo:

$$\text{Valor Mensal dos Serviços (VMS)} = \sum_{i=0}^n (\text{Qtd. de Profissionais alocados no Perfil } i \times \text{Valor unitário Mensal do Perfil } i)$$

$$\text{Ajuste (NMS)} = (\text{Qtd. de Pontos Mensais} \times 0,001) \times \text{Valor Mensal dos Serviços}$$

$$\text{Faturamento Mensal (FM)} = \text{VMS} - \text{Ajuste (NMS)}$$

8.1.3.1 Onde:

8.1.3.1.1 **Valor Mensal dos Serviços (VMS)** = é o valor mensal dos serviços estabelecido em Contrato;

8.1.3.1.2 **n** = é o número total de perfis profissionais da Ordem de Serviço (OS);

8.1.3.1.3 **Qtd. de Profissionais Alocados no Perfil i** = é a quantidade de profissionais alocados no perfil específico conforme a OS no mês;

8.1.3.1.4 **Valor unitário mensal do Perfil i** = é o valor unitário mensal do perfil previsto em Contrato;

8.1.3.1.5 **Valor Unitário Mensal do Perfil i** = é o valor mensal fixado para cada profissional no perfil específico;

8.1.3.1.6 **A soma Σ ()** = engloba todos os perfis, multiplicando a quantidade de cada perfil pelo seu respectivo valor unitário mensal e somando os resultados;

8.1.3.1.7 **Ajuste (NMS)** = é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

8.1.3.1.8 **Faturamento Mensal (FM)** = é o valor mensal faturado a ser pago à CONTRATADA;

8.1.4 Nos termos do Anexo VIII-A da IN 05/2017/SEGES/ME, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

8.1.4.1 não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.1.4.2 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.1.5 Os procedimentos para emissão da Ordem de Serviços estão detalhados nos itens 6.8 Quantidade mínima de serviços para comparação e controle, do presente Termo de Referência da Contratação.

8.2 Do recebimento

8.2.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.1.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.2.2 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.3 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.4 O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.2.5 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.2.5.1 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.2.6 O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.2.7 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

8.2.8 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.2.9 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.2.10 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.2.11 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.2.11.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.11.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

8.2.11.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.2.11.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.2.11.5 Enviar a documentação pertinente à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.2.12 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.2.13 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.2.14 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.3 Critérios de Aceitação

8.3.1 Será rejeitado, total ou parcialmente, qualquer serviço ou entregável que não esteja em conformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

8.3.2 O recebimento definitivo somente ocorrerá após a análise da qualidade dos serviços, mediante aplicação dos critérios de qualidade e verificação dos níveis mínimos de serviço. O CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar o objeto cuja qualidade seja comprovadamente insuficiente, hipótese em que poderão ser aplicadas glosas à CONTRATADA, bem como as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência e no CONTRATO. Quando aplicável, a empresa será convocada a refazer, sem custo adicional, todos os serviços rejeitados.

8.3.3 Os critérios de aceitação do objeto baseiam-se nas métricas, metas e indicadores dos níveis mínimos de serviço (NMS) definidos no ANEXO I.C – Indicadores de Níveis de Serviços, do presente Termo de Referência.

8.3.4 Em caso de descumprimento dos indicadores previstos no Anexo I.C, quando o valor da glosa mensal ultrapassar 30% do valor mensal do contrato, serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da tabela constante no ponto 7, alínea a), subitem 8.5.2 do presente Termo de Referência.

8.4 Procedimentos de Teste e Inspeção

8.4.1 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.4.1.1 A análise pela CONTRATANTE da documentação mínima exigida a ser submetida pela CONTRATADA, prevista no item 6.1.6 deste Termo de Referência; e

8.4.1.2 Eventuais novas solicitações de relatórios e registros que possam surgir ao longo da execução contratual, definidos pela CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA.

8.4.2 A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

8.4.3 Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato.

8.4.4 Após a assinatura do Contrato e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no Modelo de Gestão com definição dos processos de fiscalização do Contrato, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

8.4.5 Para subsidiar a ação da Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato, foram anexadas ao Termo de Referência o ANEXO I.M - MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA e o ANEXO I.N - ROTEIRO PARA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, SOCIAIS E PREVIDENCIÁRIAS.

8.4.6 As diretrizes e parâmetros mínimos para que a CONTRATADA apresente as listas de verificação para testes de qualidade dos serviços implementados estão estabelecidos no item 6.1.6 — "Documentação mínima exigida para a correta execução dos serviços" — do presente Termo de Referência.

8.5 Sanções Administrativas

8.5.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.5.2 Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- ii) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- iii) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- iv) Multa:
- (1) Moratória de 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- (2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
- a. O atraso superior a 25 dias corridos autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- (3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 8.4.1, de 0,5 % (zero vírgula cinco por cento) do valor do Contrato.
- (4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.
- (5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 3% (três por cento) do valor do Contrato
- (6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 10,0% (dez por cento) do valor do Contrato.
- (7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

ID	Ocorrência	Sanção
1	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
2	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
3	Inexecução parcial do contrato	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) calculada sobre o valor total do contrato.
4	Inexecução total do contrato.	Multa de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total do contrato.
5	Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE	Multa de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total do contrato.
		<ul style="list-style-type: none"> • Advertência. • Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência).

6	Realizar serviços não previstos em catálogo ou por profissional não identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais.	<ul style="list-style-type: none"> Para os profissionais que não atenderem os requisitos de certificações, a partir do 4º mês da emissão da primeira Ordem de Serviço, serão aplicadas glosas sobre o faturamento mensal, por cada funcionário inabilitado, até 3 (três) meses consecutivos. Em caso de profissional permanecer inabilitado após esse período serão aplicadas multas de 5% sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, podendo ensejar o a inexecução parcial do contrato.
7	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE na execução das atividades contratuais.	Comprovada a negligência ou imperícia, multa de 1% por ocorrência, sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, até o limite de 15%, sem prejuízo do ressarcimento devido. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicar-se-á multa adicional de 5% sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência.
8	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos ativos de informação, ou não efetuar a correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais instalações de ativos.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro por ocorrência, até o limite de 16%.
9	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor responsável, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Multa de 3% por ocorrência, aplicado sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência, aplicação em dobro - 6% -até o limite de 30%. Comprovado dolo (ocorrência intencional), será aplicada multa de 1% sobre o valor total do contrato.
10	Deixar de solicitar ou efetuar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que tenham atuado na contratação quando não mais necessários para desempenho de suas funções.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre a soma mensal dos valores pagos à CONTRATADA no mês de ocorrência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.
11	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do CONTRATANTE	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
13	Deixar de elaborar e/ou de cumprir o plano de transição e/ou repasse de conhecimento causando prejuízo à continuidade do(s) serviço(s).	Multa de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor total do contrato.

14	Descumprimento dos indicadores previstos no Anexo I.C, cujo Valor de Glosa Mensal fique acima de 30% do valor mensal do contrato.	Advertência. Em caso de reincidência por 3 meses consecutivos, aplica-se multa de 0,5% do valor total do Contrato.
15	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor total do Contrato.

8.5.3 A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.5.4 Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.5.5 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.5.6 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.5.7 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze dias úteis) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.5.8 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.5.9 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.5.10 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

8.5.11 A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.5.12 O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.5.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

8.5.14 Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

8.6 Liquidação

8.6.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES /ME nº 77/2022.

8.6.2 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.6.3 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.6.3.1 o prazo de validade;

8.6.3.2 a data da emissão;

8.6.3.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

8.6.3.4 o período respectivo de execução do contrato;

8.6.3.5 o valor a pagar; e

8.6.3.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.6.4 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

8.6.5 A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.6.6 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.6.6.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

8.6.6.2 identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

8.6.7 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.6.8 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.6.9 Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.6.10 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.7 Prazo de pagamento

8.7.1 O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.7.2 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

8.8 Forma de pagamento

8.8.1 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.8.2 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.8.3 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.8.4 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.8.5 O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.9 Antecipação de pagamento

8.9.1 A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

8.10 Cessão de crédito

8.10.1 É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.10.1.1 As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

8.10.2 A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.10.3 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.10.4 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.10.5 A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

8.11 Reajuste

8.11.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) com periodicidade conforme definido no § 3º do art. 92 da Lei nº 14.133/2021.

9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

9.2 Regime de execução

9.2.1 O regime de execução do contrato será por “empreitada por preço global”, sendo o pagamento efetuado em parcelas mensais, nos termos do item 21.15, "Regime de Execução do contrato", da Portaria SGD/MGI n.º 1.070 /2023:

"21.15. Regime de Execução do contrato

21.15.1. Considerando a forma de pagamento prevista no presente modelo, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."

9.2.2 Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no item 10, "ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO", do presente Termo de Referência da contratação.

9.2.3 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do 83º art. 59 da Lei n.º 14. 133/2021.

9.2.4 Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação/desclassificação.

9.2.5 Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o licitante deverá apresentar justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com os custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados.

9.2.6 Antes de ter sua proposta desclassificada por inexequibilidade, à licitante será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

9.3 Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3.1 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.4 Exigências de habilitação

9.4.1 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.4.1.1 Habilitação jurídica

9.4.1.1.1 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.4.1.1.2 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.4.1.1.3 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;[MM4]

9.4.1.1.4 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.4.1.1.5 Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.1.1.6 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

9.4.1.1.7 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.4.1.2 Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.4.1.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.4.1.2.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.4.1.2.3 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.4.1.2.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.4.1.2.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.4.1.2.6 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.4.1.2.7 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.4.1.2.8 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.5 Qualificação Econômico-Financeira

9.5.1 Devido à relevância e alta criticidade dos serviços a serem prestados para o Ministério da Justiça e Segurança Pública, e a fim de mitigar o risco de que haja interrupção dos serviços e prejuízos à prestação de serviços públicos em decorrência de falta de capacidade financeira da contratada, a Contratada deverá demonstrar possuir as condições econômico-financeiras estabelecidas nos parágrafos a seguir:

9.5.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.5.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.5.3.1 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.5.3.2 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

9.5.3.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.5.3.4 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.5.4 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

9.5.5 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.5.6 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.6 Qualificação Técnica

9.6.1 Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, conforme os modelos do ANEXO I.G - MODELO DE COMPROVANTE DE VISTORIA E TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, do presente Termo de Referência da Contratação;

9.6.2 A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

9.6.3 As licitantes deverão apresentar uma lista de verificação em planilha, informando o atendimento de cada atestado (conforme numeração de atestados) com o documento comprobatório correspondente - ANEXO I.P - LISTA DE VERIFICAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

9.6.4 Todos os documentos apresentados poderão ser alvo de diligência por parte da LICITANTE, sendo desclassificado o licitante que apresentar documentação falsa ou incompleta, estando sujeito, ainda, às penalidades previstas em lei.

9.6.5 Qualquer requisito presente neste termo de referência e seus anexos, inclusive os de caráter técnico da solução a ser ofertada, poderão ser alvo de diligência por parte da LICITANTE, devendo o licitante, quando cabível, apresentar as informações requeridas para fins de comprovação do item diligenciado.

9.6.6 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.6.7 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.6.7.1 Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Direito Privado, no qual se comprove que a LICITANTE tem capacidade para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem como experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços e/ou entrega de bens que compõem o objeto do certame.

9.6.7.2 O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter:

9.6.7.2.1 Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;

9.6.7.2.2 Razão Social da LICITANTE;

9.6.7.2.3 Número e vigência do contrato;

9.6.7.2.4 Objeto do contrato;

9.6.7.2.5 Descrição do trabalho realizado;

9.6.7.2.6 Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;

9.6.7.2.7 Local e Data de Emissão;

9.6.7.2.8 Identificação do responsável pela emissão do atestado, Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);

9.6.7.2.9 Assinatura do responsável pela emissão do atestado; e

9.6.7.2.10 Devem ser originais ou cópias autenticadas legíveis.

9.6.7.3. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

9.6.7.3.1 Caso as informações requeridas não constem nos atestados de capacidade técnica, o MJSP poderá obtê-las por meio de diligências junto às instituições fornecedoras dos atestados.

9.6.7.4 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.6.7.5 A licitante deverá apresentar Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico- Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, por período não inferior a 12 (doze) meses, serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC), para os seguintes itens:

9.6.7.5.1 Atestado (s) de Capacidade Técnica que comprovem experiência nos serviços de atendimento presencial e remoto a usuários de TI, e de suporte remoto a estações de trabalho entre desktops, notebooks visando a solução de dúvidas dos usuários, de incidentes e problemas de software e hardware, através de chamados ou ordens de serviço, para, no mínimo, 2500 usuários e 2000 estações de trabalho;

9.6.7.5.2 Atestado (s) de Capacidade Técnica que comprove o atendimento de 20000 chamados (anual) em serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC);

9.6.7.5.3 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na realização de implementação e integração de barramentos de serviços utilizando a integração do ITSM com pelo menos 3 (três) canais (URA / Chatbot / E-mail ou mensageria mobile a exemplo de Telegram, Whatsapp, Teams);

9.6.7.5.4 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação e gerenciamento de Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM);

9.6.7.5.5 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação, sustentação e operação assistida de automação de processos de infraestrutura/serviços de TI;

9.6.7.5.6 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação e manutenção de painéis /dashboards com o objetivo de transparência e visibilidade da infraestrutura de TI;

9.6.7.5.7 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de suporte técnico em servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico, com, no mínimo, 200 servidores;

9.6.7.5.8 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de Administração de Correio Eletrônico MS Exchange, com, no mínimo, 2500 caixas postais;

9.6.7.5.9 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de instalação, configuração, sustentação e suporte a servidores, configurados com os dois sistemas operacionais de baixa plataforma: Microsoft Windows Server e Linux;

9.6.7.5.10 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de gerenciamento de virtualização a máquina virtuais, com, no mínimo, 300 máquinas virtuais;

9.6.7.5.11 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos e serviço utilizando Microsoft Active Directory ou Open LDAP, com, no mínimo, 2500 contas de usuários;

9.6.7.5.12 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de administração de servidores e serviços de rede e diretório, DNS e DHCP.

9.6.7.5.13 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na instalação, configuração, monitoramento, suporte e sustentação de Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados relacionais e não relacionais (Ex: SQL Server, MySQL, PostgreSQL, Oracle, MongoDB, Couchdb);

9.6.7.5.14 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência no gerenciamento de ativos de rede, incluindo switches e roteadores, e pontos de acesso de redes sem fio com controladora, contendo software de gestão de ativos de redes, com, no mínimo, 100 switches, 3 roteadores e 100 pontos de acesso de rede sem fio;

9.6.7.5.15 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na administração e gerenciamento de switches com arquitetura spine-leaf;

9.6.7.5.16 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na administração e gerenciamento de redes do tipo GPON;

9.6.7.5.17 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência com suporte, configuração, administração e operacionalização de ferramentas de gerenciamento de backup;

9.6.7.5.18 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na administração de firewalls, em redes com no mínimo 2000 estações de trabalho e utilizando pelo menos dois clusters de firewalls;

9.6.7.5.19 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência em implantação, administração e operação de soluções de controle de código malicioso e administração, configuração e sustentação a redes em ambientes computacionais gerenciáveis;

9.6.7.5.20 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem administração, configuração e sustentação de solução de armazenamento corporativa (storage) em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) e por Storage Fibre Channel;

9.6.7.5.21 Atestado referente à Sustentação de ambientes de TIC sob modelo híbrido (On-premises & Nuvem), incluindo Administração, sustentação, manutenção, implementação, configuração, customização e operação diária de ambiente produtivo de infraestrutura de TIC – em instalações físicas (on-premises) ou instalações em nuvem pública, incluindo minimamente os serviços e tecnologias relacionados a seguir:

9.6.7.5.21.1 Serviços de Diretório;

9.6.7.5.21.2 Servidores e Respective Sistemas Operacionais;

9.6.7.5.21.3 Rede de Dados e Comunicações;

9.6.7.5.21.4 Banco de Dados;

9.6.7.5.21.5 Serviços de Mensageria;

9.6.7.5.21.6 Segurança da Informação;

9.6.7.5.21.7 Armazenamento Corporativo de Dados;

9.6.7.5.21.8 Ambiente/Serviços Virtualizados.

9.6.7.5.22 Atestado (s) de Capacidade Técnica que comprovem Administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo web; Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN; Next Generation Firewall (NGFW);

9.6.7.5.23 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação, gestão e administração de aplicações, construída utilizando práticas DevOps e DevSecOps implementando método de integração contínua e deployment contínuo (CI/CD);

9.6.7.5.24 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência em implantação de esteira DevOps e DevSecOps, contemplando as seguintes atividades:

9.6.7.5.24.1 Implantação de solução para gerenciamento e orquestração automática de máquinas virtuais e gerenciamento de containers;

9.6.7.5.24.2 Execução de práticas DevOps e DevSecOps com implantação de esteira DevOps, elaboração de planejamento, análise, implantação, suporte, monitoramento de ambiente orquestrado;

9.6.7.5.24.3 Implantação e administração em servidores de aplicação (Jboss ou WILDFLY ou outro similar), comprovando atividades de atualização e deploy em ambientes de produção;

9.6.7.5.24.4 Sustentação de esteira DevOps em ambiente cloud utilizando clusters.

9.6.7.5.25 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implementação, configuração e administração de ambiente de contêineres/Kubernetes;

9.6.7.5.26 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na administração de ambiente em nuvem pública Microsoft Azure e Oracle Cloud Infrastructure (OCI);

9.6.7.5.27 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na administração de soluções de web application firewalls (WAF);

9.6.7.5.28 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na administração de soluções de balanceamento de carga;

9.6.7.5.29 Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem a implantação de no mínimo 4 (quatro) das seguintes práticas ITIL:

9.6.7.5.29.1 Gerenciamento de Configuração do Serviço | CON — Configuration Management;

9.6.7.5.29.2 Gerenciamento\Habilitação de Mudanças | CHG — Change Management;

9.6.7.5.29.3 Gerenciamento do Conhecimento | KM — Knowledge Management;

9.6.7.5.29.4 Gerenciamento do Catálogo de Serviços (inclui “Portal de Serviços e Autoatendimento”) | SCA — Service Catalog Management;

9.6.7.5.29.5 Gerenciamento de Requisição de Serviços (inclui “Atendimento por Chatbot e Chat Online”) | RM — Request Management;

9.6.7.5.29.6 Gerenciamento de Incidentes | IM — Incident Management;

9.6.7.5.29.7 Gerenciamento de Ativos de TI | AM — IT Asset Management;

9.6.7.5.29.8 Gerenciamento de Problemas | PM — Problem Management.

9.6.7.5.30 Implantação, administração, sustentação, manutenção e monitoramento do escopo desta contratação e serviços em ambiente produtivo através de rotinas e atuação diária, em regime de no mínimo 24 x 7 x 365 estruturada em Centro de Operação de Rede (NOC), seguindo processos e práticas ITIL v3 ou superior, com disponibilidade média alcançada superior a 98%;

9.6.7.5.31 Prestação de serviços caracterizados como projetos, planejados, orientados e executados sob a Metodologia de Gestão de Projetos do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação (MGP-SISP) ou equivalente, em ambiente corporativo de TIC com pelo menos 2000 estações de trabalho, 30 servidores físicos e 300 servidores virtuais, em ambiente on-premises e em nuvem.

9.6.7.6 Todos os quantitativos solicitados nos subitens do item 9.6.7.5 correspondem a menos de 50% do volume total de serviços e do ambiente atual do CONTRATANTE, contemplando, contudo, as características de maior relevância para a adequada prestação dos serviços.

9.6.7.6.1 Não será admitida a participação de cooperativas, conforme item 9.8 deste Termo de Referência.

9.6.8 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.6.9 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.6.10 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.7 Análise da Exequibilidade da Proposta

9.7.1 Os ANEXOs I.H - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS e ANEXO I. I - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL apresentam os modelos que deverão ser seguidos pelas licitantes na elaboração de suas propostas comerciais.

9.7.2 Nos termos do item 12.6.2 da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, caso sejam identificados indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou na necessidade de esclarecimentos adicionais, poderão ser realizadas diligências, conforme disposto no § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, a fim de que a empresa comprove a viabilidade da proposta.

9.7.3 Será considerada manifestamente inexecuível a proposta que não tenha demonstrada sua viabilidade financeira para a perfeita execução do contrato, com a comprovação de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado para prestação de serviço compatíveis com o objeto desse certame.

9.7.4 A proposta será objeto de diligência detalhada sobre a análise da planilha de composição de preço, quando apresentarem:

9.7.4.1 Valor global, ou por item, inferior a 50% (cinquenta por cento) do valor total estimado pelo MJSP para essa contratação, nos termos da IN SEGES/ME nº 73/2022, deverão ter sua exequibilidade comprovada;

9.7.4.2 Valores salariais para os perfis profissionais abaixo dos valores de referência que constam no ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) da Portaria SGD ME nº 1.070 de 1º de junho de 2023.

9.7.5 Em adição à sua proposta comercial, deverá ser fornecido detalhamento da composição completa de custos, considerando todos os profissionais previstos na equipe inicial, nela constando provas de sua exequibilidade, inclusive por meio de demonstrativo de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual, conforme modelo do ANEXO I.I - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL.

9.7.6 Deverão estar identificados na proposta os salários a serem pagos a cada perfil previsto na Tabela do item 2.4.1, do presente Termo de Referência da Contratação.

9.7.7 Para cada perfil profissional de sua proposta que apresentar salário inferior aos valores de referência que constam no anexo II da Portaria SGD ME nº 1.070 de 1º de junho de 2023, cujos perfis que compõem esta contratação também estão relacionados na tabela a seguir, a licitante deverá apresentar provas de que, com a remuneração proposta, é possível contratar profissionais com as mesmas qualificações exigidas no

Anexo I.B – Qualificação Profissional para o perfil, no time em questão, no mercado de trabalho de Brasília.

Valores salariais de referência (anexo II da Portaria SGD ME nº 1.070 de 1º de junho de 2023)						
Categoria de Serviço	Função	Perfis Profissionais	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Qtd	Valor Salarial de Referência (R\$)
Atendimento ao Usuário - Nível 1	Técnico de suporte ao usuário de TIC de Nível 1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	3172-10	TECSUP-01	18	1.714,27
Supervisão ao Nível 1	Supervisor de suporte Técnico de TIC - Nível 1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	1	8.877,20
Atendimento ao usuário - Nível 2	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	3132-20	TECMAN-02	7	2.505,12
	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	3132-20	TECMAN-03	3	3.273,71
	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2 Penitenciárias	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	3132-20	TECMAN-03	6	3.273,71
Supervisão ao Nível 2	Supervisor de suporte Técnico de TIC - Nível 2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	1	8.877,20
Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC	Arquiteto de Automação	Analista de sistemas de automação - Pleno	2124-15, 2124-25	ASISA-02	1	7.281,71
	Arquiteto de Automação	Analista de sistemas de automação - Sênior	2124-15, 2124-25	ASISA-03	1	9.558,34
	Analista de suporte computacional - Qualidade	Analista de suporte computacional - Pleno	2124-20	ASUPCOMP-02	2	5.038,23
	Analista de suporte computacional - Qualidade	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	1	6.491,70
	Gerente de Qualidade	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	1	16.535,61
Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Pleno	2123-20	ASEG-02	1	7.933,56
	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Pleno	2123-20	ASEG-02	4	7.933,56
	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Sênior	2123-20	ASEG-03	2	11.621,38
	Gerente de Segurança de tecnologia da informação	Gerente de segurança da informação	1425-25	GERSEG	1	20.264,93
Serviços de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados (DBA noSQL)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2123-5	ABD-02	1	6.371,27
	Administrador de Banco de Dados (DBA PostgreSQL)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2123-5	ABD-02	1	6.371,27
	Administrador de Banco de Dados (DBA Mysql)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2123-5	ABD-02	1	6.371,27
	Administrador de Banco de Dados (DBA Oracle)	Administrador de Banco de Dados - Sênior	2123-5	ABD-03	1	10.248,05
	Administrador de Banco de Dados (DBA SQL Server)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2123-5	ABD-02	1	6.371,27
	Administrador de Banco de Dados (DBA SQL Server)	Administrador de Banco de Dados - Sênior	2123-5	ABD-03	1	10.248,05
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de Sistemas de Automação Pleno (DevOps/DevSecOps)	Analista de Sistemas de Automação - Pleno	2124-15, 2124-25	ASISA-02	3	7.281,71
	Analista de Sistemas de Automação Senior	Analista de Sistemas de	2124-15, 2124-25	ASISA-03	1	9.558,34

	(DevOps/DevSecOps)	Automação - Senior				
Serviços de Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud)	Especialista em Cloud - Pleno	2122-15	CLOUD-01	2	10.554,83
	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud)	Especialista em Cloud - Sênior	2122-15	CLOUD-02	2	15.608,88
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados, Serviços de Suporte às Aplicações e Serviços de Computação em Nuvem	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	1	16.535,61
Monitoramento de Serviços de TIC	Técnico de Monitoramento de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	3172-10	TECSUP-03	9	3.216,87
	Analista de Monitoramento de TIC	Analista de suporte computacional Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	1	6.491,70
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Monitoramento de Serviços de TIC	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	1	16.535,61
Serviços de Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados	Analista de Redes e de Comunicação - Pleno	2124-10, 2123-10	ARED-02	2	6.680,21
		Analista de Redes e de Comunicação - Sênior	2124-10, 2123-10	ARED-03	4	9.470,32
Serviços de Infraestrutura Física de Data Center	Analista de suporte computacional (Infra DC)	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	1	6.491,70
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de Sistemas Operacionais (Virtualização)	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	2123-15	ASO-02	2	6.326,64
	Administrador de Sistemas Operacionais (Virtualização)	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	2123-15	ASO-03	1	8.955,41
	Analista de Suporte Computacional (Linux)	Analista de Suporte Computacional Pleno	2124-20	ASUPCOMP-02	3	5.038,23
	Analista de Suporte Computacional (Linux)	Analista de Suporte Computacional Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	1	6.491,70
Serviços Microsoft	Analista de suporte computacional	Analista de suporte computacional - Pleno	2124-20	ASUPCOMP-02	5	5.038,23
	Analista de suporte computacional	Analista de suporte computacional - Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	3	6.491,70
Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Analista de Suporte Computacional (Backup e Storage)	Analista de Suporte Computacional Pleno	2124-20	ASUPCOMP-02	1	5.038,23
	Analista de Suporte Computacional (Backup e Storage)	Analista de Suporte Computacional Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	1	6.491,70
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Conectividade e Comunicação, Serviço de Infraestrutura Física de Data Center, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores,	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	1	16.535,61

Serviços Microsoft e Serviço de Backup e Armazenamento de Dados					
Quantidade total de Profissionais					101

9.7.8 Para fins da demonstração comprobatória exigida, a licitante deverá apresentar a carteira de trabalho (CTPS) assinada, contrato de trabalho ou instrumento similar de profissionais com a qualificação exigida, que prestem serviços equivalentes para ela ou para terceiros com remuneração igual ou inferior à de sua proposta, considerando ainda que:

9.7.8.1 Dada a necessidade de considerar o cenário atual do mercado, os salários apresentados devem ter sido praticados nos últimos 12 (doze) meses, a contar da data limite da apresentação da proposta.

9.7.8.2 Os profissionais deverão cumprir as qualificações técnicas individuais de acordo com a sua categoria de serviço e perfil profissional.

9.7.8.3 Esta comprovação deverá ser realizada para todos os profissionais, vinculados aos seus respectivos perfis e categorias de serviço, cuja proposta detalhada apresente salários inferiores aos valores de referência, dado que profissionais de diferentes categorias de serviço possuem exigências de qualificação distintas. Por exemplo: Para uma categoria de serviço que possua 2 perfis ASUPCOMP-3 em sua formação, uma demonstração comprobatória distinta será necessária para cada um dos profissionais no caso de redução em relação aos valores de referência.

9.7.9 Havendo indícios de inexecuibilidade da proposta de preço ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.7.10 Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

9.7.11 São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

9.7.11.1 MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

9.7.12 Verificada a inexecuibilidade da proposta, o Pregoeiro concederá o direito de contraditório, solicitando que a licitante demonstre a viabilidade de execução dos serviços ora sendo contratados e a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.

9.7.13 Considerar-se-á inexecuível a proposta que não tenha demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

9.7.14 Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela Contratante e especificados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

9.8 Participação de Consórcios e Cooperativas

9.8.1 O serviço objeto da contratação exige profissionais altamente qualificados e uma gestão eficiente, características que podem ser dificultadas em consórcios e cooperativas, uma vez que, devido à sua natureza, essas entidades não possuem a estrutura organizacional necessária para assegurar a qualidade e continuidade do serviço exigidas.

9.8.2 Além disso, a implementação de garantias, a definição de responsabilidades contratuais e a agilidade na tomada de decisões são fundamentais para a boa execução do serviço. Em consórcios ou cooperativas, tais aspectos podem ser comprometidos pela falta de centralização e pela dificuldade em atribuir responsabilidades específicas de forma clara e eficiente.

9.8.3 A complexidade do contrato, somada à necessidade de uma resposta rápida e eficiente a problemas técnicos, torna a participação de consórcios e cooperativas inadequada, pois esses modelos organizacionais podem dificultar o cumprimento das obrigações contratuais e a manutenção dos altos padrões de qualidade exigidos pela administração pública.

9.8.4 Diante da complexidade do serviço, da exigência de um alto grau de especialização dos profissionais e da necessidade de atribuição clara de responsabilidades, **não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.**

9.9 Alteração subjetiva

9.9.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA compor outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do CONTRATO.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 A presente contratação tem custo estimado de R\$ 32.644.087,20 (trinta e dois milhões e seiscentos e quarenta e quatro mil e oitenta e sete reais e vinte centavos) para período de execução contratual de 24 (vinte e quatro) meses, conforme demonstrado na tabela a seguir, e em conformidade com o disposto no item 10.8. Estimativa do Valor Mensal da Contratação, do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (em meses)	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR PARA 12 MESES ESTIMADO	VALOR PARA 24 MESES ESTIMADO
1	1	Central de Serviços de TIC - Atendimento ao usuário Níveis 1 e 2	26980	VAL/MÊS	24	R\$ 218.126,20	R\$ 218.126,20	R\$ 2.617.514,40	R\$ 5.235.028,80
	2	Serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Nível 3	27014	VAL/MÊS	24	R\$ 1.142.044,10	R\$ 1.142.044,10	R\$ 13.704.529,20	R\$ 27.409.058,40
VALOR TOTAL							R\$ 1.360.170,30	R\$ 16.322.043,60	R\$ 32.644.087,20

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 0001/200005;
- II) Plano Orçamentário (PO): 000C;
- III) Fonte de Recursos: 1000;
- IV) Programa de Trabalho: 04122003220000001;
- V) Elemento de Despesa: 339040;
- VI) Plano Interno: GL67OTCGLTI.

11.3 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11.4 Cronograma Físico Financeiro:

Evento	Prazo estimado	Valor
Ano 2025 (1 mês)	1 mês	R\$ 1.360.170,30
Ano 2026 (12 meses)	12 meses	R\$ 16.322.043,60
Ano 2027 (11 meses)	11 meeses	R\$ 14.961.873,30
Total (24 meses)		R\$ 32.644.087,20

12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

MATEUS OLIVEIRA LOPES DA SILVA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 15:29:52.

GILVAN ALVES LOPES

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 16:43:50.

CESAR AUGUSTO DA COSTA SANTOS

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 15:34:18.

RONALD ALVES VIEIRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 15:39:32.

ANDRE LUIS ARAUJO DE SOUZA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 15:32:21.

PATRICIA CRISTINE DE OLIVEIRA GALVAO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 16:10:21.

RODRIGO ALBERNAZ BEZERRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 15:36:03.

HUGO ROMERO FERNANDES DEVOTI

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 16:16:46.

LEONARDO GARCIA GRECO

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 12/08/2025 às 13:56:07.

ANA FLAVIA MOTA CASTRO

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 15:40:01.

Despacho: Aprovo o presente Termo de Referência.

SOLANGE BERTO DE MEDEIROS

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 11/08/2025 às 17:17:21.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO I.A - DETALHAMENTO DAS TAREFAS E ATIVIDADES.pdf (439.54 KB)
- Anexo II - ANEXO I.B - QUALIFICACAO DOS PROFISSIONAIS.pdf (250.96 KB)
- Anexo III - ANEXO I.C - INDICADORES DE NIVEIS DE SERVICOS.pdf (263.85 KB)
- Anexo IV - ANEXO I.D - CATALOGO DE SERVICOS DE TIC.pdf (119.33 KB)
- Anexo V - ANEXO I.E - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENCAO DE SIGILO.pdf (67.91 KB)
- Anexo VI - ANEXO I.F - TERMO DE CIENCIA.pdf (37.23 KB)
- Anexo VII - ANEXO I.G - MODELO DE COMPROVANTE DE VISTORIA E TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENCAO DE SIGILO.pdf (74.12 KB)
- Anexo VIII - ANEXO I.H - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSICAO DE CUSTOS E FORMACAO DE PRECOS.pdf (79.92 KB)
- Anexo IX - ANEXO I.I - PLANILHA DE CUSTOS E FORMACAO DE PRECOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL.pdf (73.03 KB)
- Anexo X - ANEXO I.J - MODELO DE ORDEM DE SERVICO.pdf (43.53 KB)
- Anexo XI - ANEXO I.K - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISORIO.pdf (41.43 KB)
- Anexo XII - ANEXO I.L - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.pdf (44.77 KB)
- Anexo XIII - ANEXO I.M - MODELO DE RELATORIO DE FISCALIZACAO TECNICA.pdf (34.93 KB)
- Anexo XIV - ANEXO I.N - ROTEIRO PARA FISCALIZACAO ADMINISTRATIVA DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGACOES TRABALHISTAS, SOCIAIS E PREVIDENCIARIAS.pdf (43.11 KB)
- Anexo XV - ANEXO I.O - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL.pdf (35.89 KB)
- Anexo XVI - ANEXO I.P - LISTA DE VERIFICACAO DA QUALIFICACAO TECNICA.pdf (25.59 KB)
- Anexo XVII - ANEXO I.Q - Portaria Programa de Integridade MJSP.pdf (46.18 KB)
- Anexo XVIII - ANEXO I.R - POSIC-MJSP.pdf (86.43 KB)
- Anexo XIX - ANEXO I.S - ETP_200005-000057-2024.zip (829.66 KB)