



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MESP – POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DA BAHIA – SR/PF/BA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018  
(Processo Administrativo nº 08255.008446/2018-30)**

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a **Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia**, por meio da Comissão Permanente de Licitação – CPL/SR/PF/BA, sediada na Av. Engenheiro Oscar Pontes, nº 339, Água de Meninos – Salvador/BA, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo menor preço, com execução mediante o regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, do Decreto nº 7.174 de 12 de maio de 2010, da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor e Leiº 12.440/2011 (CNDT), do Decreto nº 3.722, de 2001, do Decreto nº 2.271, de 1997, do Decreto nº 7.746, das Instruções Normativas SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017, nº 03, de 26 de abril de 2018 e nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 05 de OUTUBRO de 2018

Horário: 09:00 HORAS (Horário de Brasília/DF)

Local: Portal de Compras do Governo Federal – [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI), para suprir as necessidades da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado da Bahia, suas Unidades Descentralizadas e Postos de Trabalho, por meio do suporte técnico presencial de 2º nível, e com suporte presencial de 3º nível, ambos **SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA e açãoamento sob demanda**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por dois itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo II – Minuta de Contrato;

Anexo III – Modelo de Proposta;

Anexo V – Declaração de Vistoria **OU** Declaração de Conhecimento das Condições;

Anexo VI – Modelo de Ordem de Serviço;

Anexo VII – Termo de Conciliação Judicial;

Anexo VIII – Termo de Recebimento Provisório e Definitivo;

Anexo IX – Instrumento de Medição de Resultado;

Anexo X – Planilha de Custos e Formação de Preços (planilha simplificada).

## **2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2018, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001/200346

Fonte: 0100

Programa de Trabalho: 06.122.2112.2000.0001

Elemento de Despesa: 33.90.40.10

PI: PF99900TI18

## **3. DO CREDENCIAMENTO**

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), com a solicitação de login e senha pelo interessado.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

## **4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.**

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MP nº 2, de 2010.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.3. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.4. que estejam sob falência, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.6. Sociedades Cooperativas.

4.3. Como condição de participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.3.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.3.1.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte;

4.3.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

4.3.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.3.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.3.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009;

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

4.3.7. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;

4.3.8 que cumpre os requisitos do Decreto n. 7174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

## 5. DO ENVIO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

5.3. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

5.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

5.6. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos, conforme Anexos III e X deste Edital:

5.6.1. Valor unitário do atendimento a chamado de nível 2; valor mensal do serviço de nível 2; valor anual do serviço de nível 2; Valor unitário do atendimento a chamado de nível 3; valor mensal do serviço de nível 3; valor anual do serviço de nível 3; valor total para os atendimentos de nível 2 e 3; valor total mensal para o grupo (serviços de nível 2 e 3), e: valor total anual para o grupo (serviços de nível 2 e 3);

5.6.2. Composição das propostas, compostas por: a) valor de mão-de-obra para serviço de nível 2; b) valor dos insumos para nível 2; c) valor das despesas operacionais administrativas para nível 2; d) valor do lucro para nível 2; e) valor dos tributos para nível 2; f) valor de mão-de-obra para serviço de nível 3; g) valor dos insumos para nível 3; h) valor das despesas operacionais administrativas para nível 3; i) valor do lucro para nível 3; j) valor dos tributos para nível 2;

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

5.8. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

5.8.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

5.8.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, nos termos do art. 63, §2º da IN 5/2017);

5.9. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI, o licitante deverá incluir, no campo das condições da proposta do sistema eletrônico, o valor correspondente à contribuição prevista no art. 18-B da Lei Complementar n. 123, de 2006.

5.10. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa) dias**, a contar da data de sua apresentação.

## 6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

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

6.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis e ilegalidades.

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

**6.2.2. Conforme Acórdão 754/2015 - Plenário/TCU, o pedido de desclassificação do licitante deverá ser acompanhado de justificativa, cabendo ao pregoeiro deliberar sobre sua aceitação ou recusa, independentemente da comunicação que fará ao ordenador de despesas para as providências decorrentes, em conformidade com o art. 7º da lei 10.520/02, art. 90 da lei 8.666/93 e demais legislações pertinentes.**

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

6.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

**6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor anual do item/grupo.**

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.7.1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos

6.8. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.9. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.10. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.11. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos

6.12. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

6.13. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

6.15. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.16. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.17. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo

de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.18. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.19. Só se aplica o sorteio quando houver empate entre as propostas e ausência de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

6.20. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

6.20.1. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

6.21. Quando aplicada a margem de preferência a que se refere o Decreto nº 7.546, de 2 de agosto de 2011, não se aplicará o desempate previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

6.22. Por impossibilidade técnica do Comprasnet, não é possível registrar para ITENS AGRUPADOS a margem de preferência prevista no Decreto nº 7.174/2010. Dessa forma, para o GRUPO 1, o Pregoeiro convocará, via chat, o licitante melhor classificado, para manifestar-se, no prazo de 5 (cinco) minutos, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, sobre o direito de preferência (para bens e serviços de informática e automação - art. 5º do Decreto nº 7.174/2010).

6.23. Caso a proposta de menor preço não se enquadre nesse direito de preferência, o Pregoeiro convocará, via chat, por ordem de classificação, o licitante cuja proposta esteja situada até 10% acima da melhor proposta/lance, para manifestar-se, no prazo de 5 (cinco) minutos, se se enquadra nos benefícios do citado decreto.

6.24. Para o exercício do direito de preferência, os fornecedores dos bens e serviços de informática e automação deverão apresentar, junto com a proposta, declaração, sob as penas da lei, de que atendem aos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, bem como a comprovação de que atendem aos requisitos estabelecidos nos incisos I, II e III do art. 5º do Decreto nº 7.174/2010.

## 7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

7.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

7.2.1. contenha vício insanável ou ilegalidade;

7.2.2. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

7.2.3. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível, assim considerado aquele que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida";

7.2.4. não vierem a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço.

7.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no anexo VII-A, item 9.4 da IN nº 05/2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.4. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

7.5. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

7.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de **02 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

7.6.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

7.7. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.8 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

7.9 O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

7.9.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

7.9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.10 Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

## 7 DA HABILITAÇÃO

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

8.1.1 SICAF;

8.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));

8.1.3 Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

8.1.4 Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

8.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.3 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

8.4 Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e trabalhista:

#### **8.5 Habilitação jurídica:**

8.5.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

8.5.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

8.5.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

8.5.5. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;

8.5.6. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

8.5.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

#### **8.6. Regularidade fiscal e trabalhista:**

8.6.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.6.2. 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 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.6.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.6.4. 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;

8.6.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.6.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.6.7 caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais (ou estaduais) relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal (Fazenda Estadual) do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

8.6.8. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

### **8.7 Qualificação Econômico-Financeira:**

**8.7.1** certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

**8.7.2** balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.7.2.1 O licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente deverá comprovar que possui (capital mínimo ou patrimônio líquido) equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

### **8.8 As empresas deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:**

**8.8.1** Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

8.8.1.2 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.

8.8.2.3 Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

8.8.2.3.1 O atestado apresentado para um item não poderá ser utilizado para os demais, exceto o quantitativo excedente.

8.8.2.4 Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

8.8.2.5 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

**8.9** As empresas cadastradas ou não no SICAF deverão apresentar ainda:

**8.9.1** Declaração emitida pelo licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto ou que realizou vistoria no local do evento, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, ou caso opte por não realiza-la, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com este órgão, na forma do Anexo V deste Edital.

**8.10** O licitante enquadrado como Microempreendedor Individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

**8.11** Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de **02 (duas) horas**, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail **cpl.srba@dpf.gov.br**.

**8.11.1** O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

**8.11.2** Os documentos apresentados por anexo, no sistema Comprasnet-SIASG, serão considerados como originais e válidos para todos os efeitos, nos termos do art. 30, § 1º, do Decreto 5.450/2005, podendo ser requisitado pelo pregoeiro o envio dos originais, no todo ou em parte.

**8.11.3** Os documentos inicialmente apresentados por e-mail, deverão ser remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferidos com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 03 (três) dias, após solicitação do pregoeiro no sistema.

**8.11.4** Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

**8.12** A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, da qualificação econômico-financeira e da habilitação jurídica, conforme o caso, poderá ser substituída pela consulta ao SICAF, nos casos em que a empresa estiver habilitada no referido sistema, conforme o disposto nos arts. arts. 4º, 6º e 21, inc. III, da Instrução Normativa SLTI/MPDG nº 3, de 26.04.18.

**8.12.1** Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

**8.12.2** Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de **02 (duas) horas**, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

**8.13** A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

8.13.1 A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

8.14 Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

8.15 A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública.

8.16 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

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

8.18 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

8.19 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

## 9 DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

9.1 A sessão pública poderá ser reaberta:

9.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

9.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

9.2 Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

9.2.1 A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

9.2.2 A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## 10 DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

9.3 A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de **02 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

9.3.1 ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal. (Anexo II do Edital)

9.3.2 apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório. (Anexo X do Edital)

9.3.3 conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

9.3.4 A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

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

## 10 DOS RECURSOS

10.1 O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

10.2 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

10.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

10.2.2 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

10.2.3 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.2.4 O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou no mesmo prazo fazê-lo subir, devidamente informado, para decisão.

10.3 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.4 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

## 11 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

11.1 O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

11.2 Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## 12 DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1 O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia de **5% (cinco por cento)**, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

12.1.1 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

12.1.2 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

12.2 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

12.3 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

12.3.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

12.3.2 prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

12.3.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

12.4 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

12.5 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

12.6 O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada (inserido pela IN nº 05/2017)

12.7 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

12.8 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data em que for notificada.

12.9 Será considerada extinta a garantia:

12.9.1 com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

12.9.2 no prazo de 90 dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será estendido, nos termos da comunicação.

## 13 DO TERMO DE CONTRATO

13.1 Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.

13.2 Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

13.2.1 Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

13.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, a contar da data de seu recebimento.

13.4 O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

## 14 DO REAJUSTE

14.1 As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Contrato, anexo a este Edital.

## 15 DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

15.1 Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

## 16 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

16.1 As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

## 17 DO PAGAMENTO

17.1 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

17.2 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

18.2.1. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

18.2.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal técnico deverá elaborar Relatório Circunstaciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

18.3. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento do relatório mencionado acima, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

18.3.1. 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;

18.3.2. Emitir Termo Circunstaciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

18.4 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

18.5 O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no item 2 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

18.7 Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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

18.9 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.

18.10 Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

18.12 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

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

18.13.1 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. 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.

18.14 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até o efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)$$

365

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

I = índice de atualização financeira;

TX= Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM=Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

## 19 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

- 19.1.1 não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 19.1.2 apresentar documentação falsa;
- 19.1.3 deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 19.1.4 ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 19.1.5 não mantiver a proposta;
- 19.1.6 cometer fraude fiscal;
- 19.1.7 comportar-se de modo inidôneo;

19.2 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

19.3 O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 19.3.1 Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
- 19.3.2 Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

19.4 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

19.5 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário,

observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

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

19.7 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19.8 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

## **20 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

20.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

20.2 A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail **cpl.srba@dpf.gov.br** ou por petição dirigida ou protocolada no endereço **Av. Engenheiro Oscar Pontes, nº 339, Água de Meninos – CEP 40460-130 – Salvador/BA – Departamento de Polícia Federal – Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia – Setor de PROTOCOLO.**

20.3 Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

20.4 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

20.5 Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

20.6 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

20.7 As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

## **21 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

21.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

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

21.3 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

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

21.5 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

21.7 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

21.8 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

21.9 O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.com.br](http://www.comprasgovernamentais.com.br) e [www.pf.gov.br](http://www.pf.gov.br), e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço **Av. Engenheiro Oscar Pontes, nº 339, Água de Meninos – CEP 40460-130 – Salvador/BA – Departamento de Polícia Federal – Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia – Setor de Licitações**, nos dias úteis, no horário das 09 às 12 horas e das 14 às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

Salvador/BA, 21 de setembro de 2018.

**DANIEL JUSTO MADRUGA**  
Delegado de Polícia Federal  
Superintendente Regional da SR/PF/BA  
(assinado eletronicamente)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MSP - POLÍCIA FEDERAL  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/BA

**ANEXO I DO EDITAL**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DO OBJETO**

**1.1.** O objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI), para suprir as necessidades da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado da Bahia, suas Unidades Descentralizadas e Postos de Trabalho, por meio do suporte técnico presencial de 2º nível, e com suporte presencial de 3º nível, ambos **SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA e acionamento sob demanda**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

**1.1.1.** O detalhamento dos locais de prestação dos serviços é descrito no Anexo IV deste TR.

**1.1.2.** A Contratação será por único item composto por chamados de 2º e 3º Nível.

**1.1.3.** Planilha de serviços, catálogo de serviços e de valores de referência.

ITEM	DESCRÍÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	QUANT MENSAL ESTIMADA	QUANT ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO DO CHAMADO	VALOR MENSAL PARA O GRUPO	VALOR ANUAL PARA O GRUPO
01	<b>CHAMADOS DE 2º NIVEL</b>  Serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação, conforme especificações do processo licitatório.	603	7.236	R\$ 48,37	R\$ 29.167,11	R\$ 350.005,32
	<b>CHAMADOS DE 3º NIVEL</b>	67	804			

Serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação, conforme especificações do processo licitatório.			R\$ 124,60	R\$ 8.348,20	R\$ 100.178,40
<b>TOTAL</b>	670	8.040	R\$ 172,97	R\$ 37.515,31	R\$ 450.183,72 *

\* Considerando que as aproximações das casas decimais provocam inconsistências quando os valores unitários são multiplicados por suas respectivas grandezas, optou-se por fazer os cálculos com valores unitários aproximados para se obter os valores precisos, assim o valor global que era de R\$ 450.192,87 (quatrocentos e cinquenta mil, centro e oitenta e noventa e dois reais e oitenta e sete centavos) passou a ser de R\$ 450.183,72 (quatrocentos e cinquenta mil, centro e oitenta e tres reais e setena e dois centavos).

## 1.2. Justificativa para o Agrupamento dos Serviços de 2º e 3º Nível:

**1.2.1.** Trata-se de uma solução integrada de 2<sup>a</sup> e 3<sup>º</sup> nível presenciais, construída, mantida e evoluída pelo esforço de um único prestador de serviços – o que desqualifica a que se faz por consórcio. O parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços – gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes.

## 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:

**2.1.** A Superintendência de Polícia Federal na Bahia não dispõe em seu quadro de Servidores, de profissionais suficientes da área de Tecnologia da informação para atender toda a demanda.

**2.2.** Nos últimos anos houve aumento substancial de softwares e ativos de rede, tais como computadores, periféricos, switches, equipamento de CFTV IP e telefonia IP.

**2.3.** Atualmente as atividades Policiais dependem efetivamente do funcionamento continuo e seguro dos sistemas informatizados.

**2.4.** Faz-se necessária, portanto, a contratação de serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação e também para sustentação e manutenção da infraestrutura de TI, de forma a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e programas usados nas Unidades participantes.

**2.5.** Em decorrência da finalização do atual contrato de suporte de TI, no mês de agosto do ano de 2018, **sem possibilidade de renovação, considerando a negativa da prestadora de serviços atual (ver processo)**, os atendimentos da área de TI ficarão totalmente prejudicados, com elevado tempo de resolução, atrasos na execução das tarefas, baixo volume de manutenção nos softwares e hardwares, pois é por meio deste contrato que são providos a maioria (aproximadamente 70%) dos serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados, e também com o suporte, sustentação e manutenção da Infraestrutura de TI que garante a operacionalidade de todos os sistemas.

**2.6.** Estima-se um crescimento de 34% total de chamados em relação ao último contrato, pois, nos meses de outubro de 2017 (3º mês de execução de contrato) a maio de 2018, ocorreu uma média de crescimento de 24% (picos de demanda de chamados) que motivou, no mês seguinte, o controle no atendimento dos chamados com a transferência dos serviços para os técnicos servidores do NTI/SR/PF/BA para evitar ultrapassar o limite contratado, e devido ao surgimento de novas unidades da SR/BA, ajustes e manutenções em toda o parque das unidades e ainda o processo de migração ao domínio único (PF), acrescenta-se 10% de margem de segurança para garantir ampliações de infraestruturas das unidades e mudanças de layout (remanejamentos e novas instalações).

**2.7.** Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TI, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados, bem como a negativa da atual contratada no que

tange à renovação contratual, torna-se necessário promover um novo processo licitatório para seleção de novo fornecedor dos serviços de suporte de TI para nível de atendimento técnico 2 e 3.

**2.8.** A presente contratação está prevista pela ação A51 – Contratação de Serviços e Soluções de TIC, do **Plano Diretor de Tecnologia da Informação** – PDTI da Polícia Federal, e está vinculada ao objetivo estratégico 9.8 – Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação, e às ações estratégicas 9.8.2 – Entrega e Suporte de TI e 9.8.3 – Atendimento de Demandas de TI e Telecomunicações, do Plano Estratégico Institucional da PF.

**2.9.** As especificações técnicas dos serviços a serem contratados, bem como os quantitativos de serviços demandados, já com os acréscimos da volumetria, em relação ao contrato anterior, pautados no histórico de utilização dos serviços das Unidades da SR/PF/BA, encontram-se detalhadamente descritos nos Anexos I, II, III, e IV deste Termo de Referência.

### **3. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:**

**3.1.** Conforme Acordo 0392/2006 do TCU – é legal a utilização de procedimentos licitatórios padronizados, desde que atenda aos princípios da legalidade, da eficiência, da proporcionalidade e que o gestor verifique a conformidade entre a licitação pretendida e a minuta-padrão do edital e do contrato previamente examinados aprovados pelo órgão jurídico.

**3.2.** São requisitos da contratação:

Requisitos de negócio	A CONTRATADA deverá prover serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação da CONTRATANTE.
	A CONTRATADA deverá prover serviços de sustentação à infraestrutura de tecnologia da informação da CONTRATANTE.
Requisitos de capacitação	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.
Requisitos legais	A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
Requisitos de garantia e manutenção	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
Requisitos temporais	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos de atendimento previstos, inclusive os descritos nos Anexos I e II deste Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.
Requisitos de	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e

segurança da informação

diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como o PDTI (Plano Diretor da Tecnologia da Informação) da Polícia Federal.

A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nas unidades do CONTRATANTE, durante o atendimento a chamados, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter a investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede poderão ser auditadas.

Requisitos sociais, ambientais e culturais.	A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
	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.
	A CONTRATADA deverá instruir 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, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.
	A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
Requisitos de arquitetura tecnológica	A equipe da CONTRATADA deverá estar habilitada tecnicamente a prestar suporte técnico para as plataformas de hardware e software do CONTRATANTE, descritas no Anexo III deste Termo de Referência.
Requisitos de implantação	As novas soluções de TI deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.
	Quando a implantação de uma nova solução de TI puder causar indisponibilidade nos serviços de TI existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implantação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços.
Requisitos de formação e experiência profissional	A equipe da CONTRATADA deverá atender aos requisitos de formação e experiência profissional definidos nos Anexos I e II deste Termo de Referência.
Requisitos de metodologia de trabalho	A metodologia de trabalho deverá seguir os procedimentos descritos no item 5 – FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, deste Termo de Referência.

#### 4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

**4.1.** Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 – TCU – Plenário;

**4.2.** Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos e IN 04/2014 SLTI/MPOG;

**4.3.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## **5. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**5.1** Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

**5.1.1.** Os Chamados serão abertos pela plataforma de atendimento disponibilizada pela DTI/PF (sistema de Service Desk), no número 0800 940 8890 ou pelo e-mail [suporte.DTI@dpf.gov.br](mailto:suporte.DTI@dpf.gov.br);

**5.1.1.1.** A DTI/PF fornecerá a Central de Serviços (Service Desk) e o 1º Nível de atendimento, o gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, abrangendo o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes - detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento ficarão com a empresa contratada pela DTI, e as etapas dos serviços presenciais (segundo e terceiro níveis) é que serão contratadas.

**5.1.2.** Os suportes de níveis 2 e 3 presenciais serão escalonados pelos serviços da Central (Service Desk), contratada pela DTI, fornecendo as chamadas dos usuários que serão geradas no 1º Nível, no Órgão Central e que não puderam ser resolvidas remotamente, assim necessitando de intervenção presencial no ambiente de TI da Unidade Contratante.

**5.1.3.** A CONTRATADA de 2º e 3º Nível terá acesso a plataforma de gerenciamento disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar os suportes para ela direcionados.

**5.1.4** A CONTRATADA terá acesso a plataforma da DTI/PF para obter dados dos chamados e assim preparar o relatório de atividades mensais.

**5.1.5.** A equipe de atendimento receberá o chamado e providenciará a prestação do suporte técnico adequado ao usuário, fechando a ordem de serviço após concluir o atendimento e solucionar o problema.

**5.1.6.** Ao abrir um chamado para a equipe técnica da CONTRATADA, a equipe de tecnologia da informação da CONTRATANTE definirá os serviços que deverão ser prestados, e os produtos que deverão ser entregues seguindo os indicadores e os catálogos de serviços.

**5.1.7.** Os catálogos de serviços e os indicadores de qualidade, tempo e disponibilidade estão descritos nos ANEXOS I e II

**5.1.8.** A equipe de tecnologia da informação da CONTRATANTE poderá, quando julgar necessário e com base na experiência adquirida com a execução dos chamados similares, reclassificar os chamados atribuídos à equipe de infraestrutura (Nível 3) com relação à prioridade com base na urgência, justificando a alteração no sistema de gerenciamento de suporte técnico.

**5.1.9.** Ao fechar um chamado, tanto a equipe de atendimento ao usuário quanto a equipe de infraestrutura de tecnologia da informação da CONTRATADA, descreverão detalhadamente os problemas diagnosticados, os procedimentos executados e os resultados obtidos ou os produtos entregues (registro de solução) e apenas após a validação da solução por parte do usuário no sistema de chamados, ou após 2 dias sem retorno, é que o chamado será considerado encerrado.

**5.1.10.** O usuário responsável pela abertura da ordem de serviço será notificado do fechamento da ordem de serviço e poderá, por meio do sistema de gerenciamento de suporte técnico, concordar com o serviço prestado ou não, neste último caso o chamado não poderá ser encerrado.

**5.1.11.** Caso o usuário não concorde com os serviços prestados, o prazo de atendimento continuará a ser contado para fins de mensuração de níveis de serviço até que a solicitação inicial tenha sido atendida.

**5.1.12.** Ao homologar um chamado, o usuário poderá avaliar a qualidade do serviço prestado. A avaliação do usuário será usada para fins de mensuração de níveis de serviço, ISU – Indicador de Satisfação do Usuário (índice de qualidade).

**5.1.13.** Os equipamentos em garantia, quando apresentarem falha que necessite acionar o serviço de garantia, tanto o contato com a empresa fornecedora como o acompanhamento da execução do serviço deve ser realizado pela Equipe de 2º ou 3º Nível da Contratada.

**5.1.14.** A Contratada será responsável pelo deslocamento de seus profissionais até o local da prestação dos serviços presenciais.

**5.1.15.** A Contratada deverá considerar a previsão de gastos para 120 dias de viagens entre os municípios Salvador, Feira de Santana, Juazeiro, Ilhéus, Porto Seguro, Vitória da Conquista e Barreiras (locais das unidades da SR/PF/BA), em que os seus técnicos possam eventualmente se deslocar para cumprir os chamados, inclusive em situações de substituição para férias, sendo por conta da mesma os custos de passagens e diárias.

**5.1.16.** Os recursos dos serviços de Suporte Técnico de 2º Nível serão prestados nas unidades da SR/PF/BA, conforme avaliação e estratégia de atendimento da empresa para cobrir as unidades, de forma a não correr o risco de não cumprir os acordos de níveis de serviços.

**5.1.17.** O Técnico de 3º Nível também prestará os serviços à todas as unidades da PF da Bahia e sempre que o suporte remoto não for suficiente para resolver os incidentes ou problemas, este também atuará de forma presencial.

**5.1.18.** A SR/PF/BA será responsável pelo fornecimento de estrutura física e recursos de informática para atendimento aos chamados recebidos através do Sistema de Gerenciamento da DTI/PF.

## **5.2.** Requisitos de Suporte de 2º Nível:

**5.2.1.** O Suporte de 2º Nível será prestado de forma presencial, por meio dos serviços técnicos nas dependências das unidades da SR/PF/BA, aos quais compete a resolução de incidentes que não envolvam a infraestrutura de TI e que extrapolam a competência do 1º nível, seja em termos de conhecimento técnico, seja em função da necessidade de intervenção nos equipamentos ou ambiente dos usuários, ou para atendimento de solicitações que envolvam assistência técnica a equipamentos.

**5.2.2.** O Suporte de 2º Nível pode ser prestado acessando remotamente as estações de trabalho dos usuários, desde que estejam localizados dentro das redes locais das unidades da PF, para evitar deslocamentos desnecessários até os locais de atendimento;

**5.2.2.1.** Os serviços de Suporte de 2º Nível, só poderão ser realizados de forma remota, utilizando as redes locais das unidades da PF, visando a segurança dos acessos e o pronto atendimento das demandas e a facilitação dos procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e melhoria contínua dos processos de gestão dos serviços com a devida segurança física e lógica.

**5.2.2.2.** Todo acesso remoto só poderá ser executado com a confirmação do solicitante e se for o caso de reparar ou configurar os aplicativos na seção do usuário, este acesso só poderá ser executado com a geração de um convite com chave randômica e de acesso único, gerado pelo solicitante e encaminhado ao técnico, onde só após a autorização, confirmada pelo usuário dentro do sistema de acesso remoto é que se obterá a sessão remota para a execução do serviço.

**5.2.2.3.** Poderão ser utilizados ferramentais nativos do Windows para a assistência remota.

**5.2.2.4.** Poderá ser utilizada comunicação via Chat para iniciar o atendimento.

## **5.3** Requisitos de Suporte de 3º Nível:

**5.3.1.** Os recursos dos serviços de Suporte Técnico de 3º Nível deverão ser prestados em todas as unidades da SR/PF/BA.

**5.3.2.** O Suporte de 3º Nível pode ser prestado acessando remotamente os equipamentos de infraestrutura de TI, desde que esteja localizado dentro das redes locais nas unidades da PF, para evitar deslocamentos desnecessários até os locais de atendimento.

**5.3.3.** Os serviços de Suporte de 3º Nível, realizados de forma remota, serão prestados nas dependências das unidades da PF da Bahia, visando o pronto atendimento das demandas e a facilitação dos procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e melhoria contínua dos processos de gestão dos serviços com a devida segurança física e lógica.

## **6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:**

**6.1.** A demanda da PF da Regional Bahia, para os serviços de suporte de TI níveis 2 e 3, tem como base as características detalhadas no Anexo III, que descreve o ambiente computacional da Contratante, incluindo a quantidade de usuários, a quantidade e os tipos de equipamentos existentes e os principais softwares e sistemas usados, além das estimativas sobre e chamados adquiridas sobre o histórico do quantitativo de ordens de serviço abertas nos último contrato, constante nos Anexos IV deste Termo de Referência.

**6.2.** Deverá ser considerado que, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, os ambientes das Superintendências foram considerados áreas de **periculosidade**, o que terá reflexos sobre a remuneração dos técnicos responsáveis pelo atendimento presencial nas unidades da Policia Federal na Bahia.

**6.3.** Estima-se que 95% dos serviços serão executados durante os dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas.

**6.4.** Estima-se que 5% dos serviços serão executados nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.

**6.5.** Estima-se que dos 5% poderão ocorrer no mínimo 201 chamados ( $2,5\% \times 8.040$ ) durante a semana que poderão ocorrer acima do horário de trabalho;

**6.6.** Estima-se que dos 5% poderão ocorrer 201 chamados ( $2,5\% \times 8.040$ ) aos finais de semana e feriados;

**6.6.1.** Nos itens 6.5 e 6.6 a relação (chamado x hora) será de no mínimo 1h para cada chamado devido a característica do serviço (extraordinário) e que eventualmente causaria um impacto grande na infraestrutura, provocando paralização dos serviços em horário normal.

## **7. DO VALOR ESTIMADO:**

**7.1.** Os valores máximos estimados, sob as perspectivas de valor de chamado de nível 2 e de nível 2, em periodicidade mensal e anual, constam na planilha denominada “MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS”, anexada ao procedimento licitatório;

**7.2.** O custo estimado da contratação e os respectivos valores máximos foram apurados mediante pesquisas de preços praticados no mercado, conforme mapa comparativo de preços supra mencionado, resultando numa estimativa de preço máximo aceitável de R\$ 450.192,87 (quatrocentos e cinquenta mil, cento e noventa e dois reais e oitenta e sete centavos), porém, devido as variações no valor total causadas pelas aproximações das casas decimais dos preços unitários, chegou-se ao valor global, mais preciso e a menor, de R\$ 450.183,72 (quatrocentos e cinquenta mil, centro e oitenta e tres reais e setenta e dois centavos).

## **8. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**8.1.** Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos pelo INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR.

## **9. UNIFORMES:**

**9.1.** Não serão exigidos uniformes dos prestadores de serviço.

**9.2.** Os empregados da Contratada deverão trajar-se adequadamente para o ambiente formal da Administração Pública, com calça comprida, sapatos fechados e camisa, e deverão portar sempre crachá de identificação fornecido pela Contratada.

## **10. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:**

**10.1** A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, rede local, mobiliário, computadores e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço que a CONTRATADA possa dimensionar para executar os serviços que serão demandados na sede e nas unidades da Regional.

**10.2** A CONTRATADA deverá prover kits de ferramentais e instrumentos necessários para possibilitar aos seus funcionários a perfeita execução dos serviços, contendo ao menos os seguintes itens:

**10.2.1.** Alicate para decapar cabos de rede e crimpar conectores RJ 45.

**10.2.2.** Alicate de corte;

**10.2.3.** Alicate de universal

**10.2.4.** Instrumento para teste de cabo de rede.

**10.2.5.** Pincel para uso na limpeza de equipamentos.

**10.2.6.** Chave de fenda e Chave Philips de tamanhos variados.

**10.2.7.** Multímetro.

**10.2.8.** Soprador elétrico para uso na limpeza de equipamentos.

**10.2.9.** Instrumento para identificar cabos.

**10.2.10.** Decepador de cabos

**10.2.11.** Maleta para ferramentas

**10.2.12.** Ferro de solda de baixa potência

**10.2.13.** Alicate push down

**10.3** Os custos decorrentes do item 10.1 e 10.2 são inerentes ao objeto a ser contratado, motivo pelo qual serão suportados integralmente pela CONTRATADA, que deverá levar tal situação em consideração ao formular sua proposta;

## **11. INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**11.1.** A execução dos serviços terá início na forma que segue:

**11.1.1.** Reunião de alinhamento de expectativas contratuais.

**11.1.2.** Assinatura do contrato.

**11.1.3.** Apresentação da equipe de técnicos.

**11.1.4.** Levantamento de informações de segurança (política interna de segurança da Polícia Federal).

**11.1.5.** Fornecimento de instruções de uso do sistema de gestão de suporte técnico pela DTI/PF.

**11.1.6.** Início oficial da prestação de serviços em 15 dias uteis após a assinatura do Contrato.

**11.2.** Os primeiros 30 (trinta) dias corridos de prestação de serviços formam o período de adaptação, não havendo nesse período a aplicação de glosas relativas ao descumprimento dos acordos de níveis de serviço.

## **12. DA VISTORIA FACULTATIVA:**

**12.1.** Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 às 12 horas e das 14 às 18 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente junto ao NTI/SR/PF/BA.

**12.2.** O prazo para vistoria SE inicia no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

**12.3.** Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

**12.4.** O licitante que optar por não realizar a vistoria não poderá alegar erro de dimensionamento na proposta decorrente da falta de vistoria.

## **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**13.1.** Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme art. 18, inciso I, alínea 'a' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**13.2.** Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço registrada no Sistema de Gerenciamento de Suporte Técnico de 1º Nível disponibilizado pela DTI/PF, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, conforme art. 18, inciso I, alínea 'b' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**13.3.** Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme as inspeções realizadas, conforme art. 18, inciso I, alínea 'c' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**13.4.** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, conforme art. 18, inciso I, alínea 'd' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**13.5.** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, conforme art. 18, inciso I, alínea 'f' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**13.6.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

**13.7.** Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas, conforme art. 18, inciso I, alínea 'h' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**13.8.** Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, conforme art. 18, inciso I, alínea 'h' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**13.9.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por equipe de fiscalização do contrato especialmente designada, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

**13.10.** Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

**13.11.** Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado

e desde que observado o limite da legislação trabalhista.

**13.12.** Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

**13.13.** Os pagamentos a serem efetuados em favor da contratada estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos, quando couber:

**13.14.** Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas (IRPJ), Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS), e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/Pasep), na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996;

**13.15.** Contribuição previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991; e

**13.16.** Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), na forma da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

**13.17.** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

**13.17.1.** Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

**13.17.2.** Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas.

**13.17.3.** Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.

**13.17.4.** Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

#### **14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

**14.1.** Indicar formalmente preposto apto a representá-la perante a contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato, conforme art. 18, inciso II, alínea 'a' da IN SLTI/MP nº 04/2014:

**14.1.1.** Por se tratar de Contratação conjunta de 2º e 3º Nível, é necessário apenas um Preposto, para os dois níveis.

**14.1.2.** O Preposto deve agendar reunião mensal com a Contratante, para verificar o andamento do Contrato.

**14.1.3.** O Preposto deverá estar sempre disponível para tender as solicitações do Fiscal de Contrato, em horário comercial, ou em casos emergenciais, através de contato telefônico ou outro meio eletrônico.

**14.1.4** O Preposto deverá se apresentar ao Fiscal de Contratos sempre que solicitado, em um prazo de 24 horas.

**14.2.** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual, conforme art. 18, inciso II, alínea 'b' da IN SLTI/MP 04/2014.

**14.3.** 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, conforme art. 18, inciso II, alínea 'c' da IN SLTI/MP 04/2014.

**14.4.** Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária, conforme art. 18, inciso II, alínea 'a' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**14.5.** Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, conforme art. 18, inciso II, alínea 'e' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**14.6.** Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme art. 18, inciso II, alínea 'g' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**14.7.** Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração, conforme art. 18, inciso II, alínea 'i' da IN SLTI/MP nº 04/2014.

**14.8.** Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

**14.9.** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

**14.10.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

**14.11.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

**14.12.** Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

**14.13.** Manter seus funcionários devidamente identificados por meio de crachá;

**14.14.** Prover seus colaboradores com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

**14.15.** Apresentar à Contratante, com antecedência de pelo menos 24 horas, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao órgão para a execução do serviço;

**14.17.** Atender às solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados encarregados pela execução de serviços, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

**14.18.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração.

**14.19.** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

**14.20.** Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses perante os órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes.

**14.21.** Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

**14.22.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

**14.23.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**14.24.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

**14.25.** Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006.

**14.26.** Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art. 17, XII, art. 30, § 1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.

**14.26.1.** Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

**14.27.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **15. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:**

**15.1.** As rotinas de execução do contrato deverão seguir os processos e procedimentos de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação descritos no item 5 – FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, deste Termo de Referência.

**15.2.** Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos estipulados pelos índices de nível de serviço descritos nos Anexos I e II deste Termo de Referência.

**15.3.** Estima-se que 95% dos serviços serão executados durante os dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas.

**15.4.** Estima-se que 5% dos serviços serão executados nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.

**15.5.** Estima-se, com relação ao percentual referido do item 14.4 que a metade dos chamados poderá ocorrer em dias úteis e em horário extraordinário.

**15.6.** Estima-se, com relação ao percentual referido do item 14.4 que a metade dos chamados poderá ocorrer em finais de semana e feriados.

**15.7.** Os serviços serão prestados nas dependências da Policia Federal conforme consta no Anexo IV.

**15.8.** A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, Relatório detalhado dos Serviços Executados, e índices de desempenho e qualidade e demais informações necessárias ao acompanhamento dos fiscais de Contrato, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pelo CONTRATANTE.

**15.8.1.** O relatório terá como base as informações disponibilizadas pela Gerencia de atendimento da DTI/PF.

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

**15.8.3.** Os informações deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de *business intelligence*.

**15.8.4.** A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente por escrito o Relatório Consolidado dos Atendimentos e Indicadores de Nível de Serviços e desempenho do N2 e N3 contendo os seguintes itens:

- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal N2 e N3.
- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e atendimentos
- Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
<b>Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Período de faturamento mensal.</li><li>· Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito <b>Tabela 6, Tabela 7</b>.</li></ul>
<b>Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</li><li>· Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (N2 e N3).</li><li>· Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.</li><li>· Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</li><li>· Relação de incidentes e requisições perdidas.</li></ul>

**15.9.** Os papéis e responsabilidades, por parte da contratante e da contratada, estão definidos, respectivamente, nos itens 13 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE e 14 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, deste Termo de Referência.

**15.10.** A estimativa prévia do volume de serviços demandados do objeto desta contratação, serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação e infraestrutura de TI, é definida pela quantidade de usuários, quantidade de equipamentos, tipos de atendimentos prestados, ambiente de tecnologia da informação da CONTRATANTE, histórico de abertura de ordens de serviço e

prazos para atendimento definidos pelos níveis de serviço exigidos, que são informações constantes do Anexo I, II, III, e IV deste Termo de Referência.

**15.11.** O valor do pagamento mensal (fatura mensal dos serviços de N2 e fatura mensal dos serviços de N3) dos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

**15.12.** A forma de pagamento do objeto desta contratação para os serviços de nível 2 e 3 está definida (Anexo I e ANEXO II deste Termo de Referência) e levará em consideração a plena execução dos serviços definidos neste Termo de Referência e os resultados obtidos em termos de cumprimento de prazos, desempenho mínimo, qualidade do atendimento e desempenho.

**15.13.** O representante legal da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, conforme o Anexo V deste Termo de Referência.

**15.14.** Todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação deverão assinar termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão, conforme o Anexo V deste Termo de Referência.

## **16. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:**

### **16.1. Encaminhamento formal de demandas:**

**16.1.1** As Ordens de serviço (N2 e N3) serão geradas todo dia 1<sup>a</sup> de cada mês com validade mensal e definindo a especificação de cada serviço (N2 ou N3) a serem realizados no mês especificado com a devida volumetria, identificação dos serviços e identificação dos responsáveis pela solicitação dos serviços dos respectivos níveis (ANEXO VI).

### **16.2. Monitoramento da execução:**

**16.2.1** Plano de fiscalização dos serviços da contratada, assinatura do Termo de Recebimento Provisório da contratada em relação aos serviços (N2 e N3) com avaliação da qualidade dos serviços e posteriormente assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento (Gestor e Fiscal do Contrato).

**16.2.2** Verificação de aderência aos termos contratuais do contrato, elaboração do Termo de Aceite Definitivo e demais atribuições contidas na IN 04/2014 - SLTI.

### **16.3. Critérios de aceitação:**

**16.3.1.** Os Termos e aceite serão homologados quando todos os produtos e serviços entregues estiverem de acordo com a qualidade demandada e aprovada pela equipe de gestão do contrato.

**16.3.2.** Um chamado encerrado sem que o problema tenha sido de fato resolvido não poderá ser aceito, e os prazos de atendimento continuarão sendo contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de mensuração de indicadores de nível de serviço.

**16.3.3.** Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis (ANEXO I e ANEXO II).

### **16.4. Procedimentos de Aceitação.**

**16.4.1.** O recebimento provisório se dará quando da entrega pela CONTRATADA do relatório mensal de serviços prestados, junto com a nota fiscal.

**16.4.2.** O recebimento definitivo se dará após a conferência do relatório mensal de serviços prestados com relação ao volume de serviços prestados, prazos de atendimento, indicadores de qualidade do serviço, índices

de níveis de serviço e provas do cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e contratuais.

**16.4.3.** O sistema de gerenciamento de suporte técnico da Contratada de 1º nível a serviço da DTI/PF, será a ferramenta computacional usada como origem para obtenção das informações necessárias com relação ao volume de serviços prestados e aos indicadores de nível de serviço estabelecidos.

**16.5.** A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato, sempre que solicitada pela equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE.

**16.6.** A CONTRATANTE poderá realizar inspeções e diligências junto à CONTRATADA sempre que julgar adequado para obter informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato.

**16.7.** Sempre que a CONTRATRADA não atingir os valores mínimos aceitáveis para os índices de níveis de serviço estabelecidos, o pagamento sofrerá glosa conforme cálculo da fatura mensal de serviços definida nos Anexos I e II deste Termo de Referência.

**16.8.** As sanções administrativas aplicáveis ao presente contrato estão definidas no item 24 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS deste Termo de Referência.

## **17. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

**17.1.** As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2018.

## **18. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:**

**18.1.** Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

## **19. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR:**

### **19.1. Modalidade de licitação:**

**19.1.1** O certame será realizado na modalidade PREGÃO, em sua forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO UNITÁRIO POR GRUPO, para o contrato ANUAL, conforme as especificações do ato convocatório (Edital).

### **19.2. Justificativa da Modalidade de Licitação Escolhida:**

**19.2.1.** Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 - TCU – Plenário.

**19.2.2.** Os critérios de habilitação destinam-se à avaliação dos LICITANTES sob os aspectos de capacidade jurídica, técnica e econômico-financeira, de regularidade fiscal e trabalhista. Caberá à área técnica a fixação e verificação da qualificação técnico-operacional dos LICITANTES para a execução dos serviços pretendidos, sendo que o não atendimento aos critérios de habilitação técnica implicará na inabilitação do LICITANTE. As demais condições de habilitação serão verificadas conforme descrito no Edital.

### **19.3. Comprovação de capacidade técnica:**

**19.3.1.** Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em

nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

**19.3.2.** Para a prestação dos serviços de 2º e 3º Nível, o LICITANTE deverá apresentar atestado (s) de capacidade técnica que comprovem a aptidão da licitante para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o objeto da contratação, incluindo:

**19.3.2.1.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico ao usuário com atendimento presencial e remoto, incluindo um quantitativo mínimo de atendimento presencial para 500 (quinhentos) usuários.

**19.3.2.2.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática, incluindo um quantitativo mínimo de suporte técnico para 500 (quinhentos) computadores e 100 (cem) impressoras.

**19.3.2.3.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Windows, Linux, SAMBA, OSX, Android, IOS, Windows Phone, e para as ferramentas Microsoft Office e LibreOffice.

**19.3.2.4.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de ordem de serviço, homologação das ordens de serviço pelo CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento, controle de custo individual e mensal das ordens de serviço e monitoramento dos indicadores de nível de serviço.

**19.3.2.5.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com plataforma x86-64, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 25 (vinte e cinco) servidores físicos e virtuais.

**19.3.2.6.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte de storage e backup, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network), com implementação de políticas de backup e restore.

**19.3.2.7.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte de redes, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 15 (quinze) switches gerenciáveis Cisco, ou Dell, ou HP, ou IBM, ou 3COM ou Extreme, ou Ruckus.

**19.3.2.8.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com sistema operacional Linux, em ambiente computacional executando os serviços Netfilter Iptables, ISC DHCP Server, Bind DNS Server, OpenLDAP, Samba 3 e 4, Apache HTTP Server, PostgreSQL e Squid.

**19.3.2.9.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com sistema operacional Windows Server, em ambiente computacional executando os serviços Active Directory e Microsoft SQL Server.

**19.3.2.10.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP.

**19.3.2.11.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a ambientes de virtualização Xen, ou VM WAre, e Hiper-V;

**19.3.2.12.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix.

**19.3.2.13.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de ordem de serviço, homologação das ordens de serviço pelo CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento, controle de custo individual e mensal das ordens de serviço e monitoramento dos indicadores de nível de serviço.

**19.3.2.14.** Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico especializado em infraestrutura de Tecnologia da Informação.

**19.3.3.** No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

**19.3.4.** Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

**19.3.5.** Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

**19.3.6.1.** Nome do cliente.

**19.3.6.2.** Endereço completo do cliente.

**19.3.6.3.** Número do Contrato.

**19.3.6.4.** Descrição dos serviços prestados.

**19.3.6.5.** Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.

**19.3.6.6.** Telefone, ou e-mail de contato.

**19.3.6.7.** Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

**19.3.7.** Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de tecnologia da informação da CONTRATANTE.

**19.3.8.** Esclarece-se que os quantitativos mínimos exigidos nos atestados de capacidade técnica são justificáveis em razão de que representam menos de 50% do dimensionamento do ambiente atual da CONTRATANTE, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93.

**19.3.9.** A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

## **19.4. Proposta Técnica.**

**19.4.1.** A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica na forma do Anexo III, contendo a 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 calculados para a prestação dos serviços.

**19.4.2.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

**19.4.3.** 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 dos níveis de serviço e de outras 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 da exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do CONTRATANTE a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, o CONTRATANTE poderá adotar os procedimentos previstos no item 9 da IN 05/2017.

**19.4.4.** 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 objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993. O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.

## **19.5. Critério de Julgamento das Propostas.**

**19.5.1.** Respeitados os critérios técnicos de habilitação do fornecedor, as propostas serão julgadas pelo MENOR PREÇO UNITÁRIO POR GRUPO, para o contrato ANUAL, conforme a legislação pertinente à modalidade Pregão, na sua forma eletrônica.

**19.5.2.** Será considerada vencedora a empresa que apresentar a proposta de MENOR VALOR UNITÁRIO para o Grupo, desde que atenda às exigências contidas neste Termo de Referência, do Edital e seus Anexos.

**19.5.3.** A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a LICITANTE tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

**19.5.4.** No preço cotado deverão ser incluídas todas as despesas com mão-de-obra e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

**19.5.5.** O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação e sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

**19.5.6.** Os preços não poderão ultrapassar o valor máximo da contratação definido no Edital. A LICITANTE deverá encaminhar em até 4(quatro) horas a planilha de custo e formação de preços, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico.

**19.5.7.** Todos os dados informados pelo LICITANTE em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida. Erro no preenchimento da planilha não é motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

**19.5.8.** Será desclassificada a proposta final que:

**19.5.8.1.** Contenha vícios ou ilegalidades.

**19.5.8.2.** Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência e seus Anexos.

**19.5.8.3.** Apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido no Edital.

**19.5.8.4.** Apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

**19.5.8.5.** Não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e à produtividade apresentada.

**19.5.9.** A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do §3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

**19.5.9.1.** Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade.

**19.5.9.2.** Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social.

**19.5.9.3.** Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas.

**19.5.9.4.** Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada.

**19.5.9.5.** Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes.

**19.5.9.6.** Estudos setoriais.

**19.5.9.7** Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal.

**19.5.9.8.** Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços.

**19.5.9.9.** Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

**19.6.** Os critérios de comunicação entre os LICITANTES e a Comissão de Licitação serão fixados em Edital.

## **20. DA SUBCONTRATAÇÃO:**

**20.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **21. ALTERAÇÃO SUBJETIVA:**

**21.1.** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em 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.

## **22. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO:**

**22.1.** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

**22.1.1.** Uma ordem de serviço é gerada para cada nível N2 e N3, no primeiro dia útil de cada mês e com validade mensal (ANEXO VII),

**22.2.** O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

**22.3.** As disposições previstas nesta cláusula não excluem as previstas na IN 05/2017.

**22.4.** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

**22.5.** A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05, de 2017, quando for o caso.

**22.6.** O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

**22.7.** A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

**22.8.** O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

**22.9.** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

**22.10.** O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

**22.11.** A autorização e apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir e após a apuração dos resultados das medições dos índices de desempenho e qualidade dos serviços em conformidade com IN 04/2014 – SLTI/MPOG.

**22.12.** A Nota fiscal deve ser emitida após o recebimento definitivo dos serviços prestados recebidos pelo Fiscal Técnico junto com o Fiscal Administrativo, onde verifica-se as conformidades contratuais.

**22.13.** O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações conforme IN 05/2017.

## **23. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

**23.1** Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do relatório mensal de serviços e da nota fiscal, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e equipe de fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

**23.2.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pela equipe de fiscalização, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

**23.3.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do relatório e da nota fiscal, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação dos serviços pelos fiscais do contrato:

**23.3.1.** Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

**23.4.** O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## **24. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

**24.1.** Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

**24.1.1.** Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.

**24.1.2.** Ensejar o retardamento da execução do objeto.

**24.1.3.** Fraudar na execução do contrato.

**24.1.4.** Comportar-se de modo inidôneo.

**24.1.5.** Cometer fraude fiscal.

**24.1.6.** Não mantiver a proposta.

**24.2.** Comete falta grave, podendo ensejar a rescisão unilateral da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 2002, aquele que.

**24.2.1.** Deixar de realizar pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação dos colaboradores no dia fixado.

**24.3.** A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

**24.3.1.** Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante.

**24.3.2.** Multa moratória de 0,5% (zero vírgula dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

**24.3.2.1.** Em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), de modo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração contratante a promover a rescisão do contrato.

**24.3.2.2.** As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

**24.3.3.** Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

**24.3.3.1.** Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

**24.3.4.** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

**24.3.5.** Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

**24.3.6.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

**24.4.** Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

**24.4.1.** Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

**24.4.2.** Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

**24.4.3.** Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

**24.5.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

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

**24.7.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **I – Equipe de planejamento**

\_\_\_\_\_  
Integrante Requisitante da Equipe de Planejamento da  
Contratação

\_\_\_\_\_  
Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da  
Contratação

\_\_\_\_\_  
Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento  
da Contratação

## **II - Aprovação Administrativa**

**Reconheço** a necessidade dos serviços que se ora se propõe a contratar como essencial para o bom desempenho das atividades meio e fim da Polícia Federal.

**Autorizo** a elaboração do respectivo processo licitatório na forma da Lei nº 8.666/93, bem como seja observada a disponibilidade orçamentária e financeira, para fazer frente às despesas do objeto do procedimento em comento.

O presente procedimento vem ao encontro das recomendações do TCU de adequação dos processos de contratação desta Unidade Descentralizada da Polícia Federal relativamente aos serviços de Tecnologia da Informação, conforme dispõe a Instrução Normativa SLTI/MP Nº 4, de 11 de setembro de 2014.

Salvador/BA, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

**DANIEL JUSTO MADRUGA**

Delegado de Polícia Federal

Superintendente Regional SR/PF/BA

Ordenador de Despesas

**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA****SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – 2º NIVEL****1. CATALOGO DE SERVIÇOS**

**1.1.** O catálogo de serviços é composto de quadro que lista o impacto da falha do serviço em relação às áreas de atividade e pelos itens de sustentação dos sistemas e recursos de TI em relação à urgência para resolução do problema. A Central de Serviços da DTI está customizada para identificar os itens do Catálogo de Serviços e classificá-los corretamente no processo de escalonamento dos atendimentos com as devidas prioridades para o atendimento.

**1.2.** O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas (atualização ou novas tecnologias da infraestrutura) por meio de acréscimos ao catálogo de serviços. Neste caso, não haverá a necessidade de aditivo contratual, ficando a empresa contratada responsável por absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

**TABELA 1**

<b>ÁREA DE ATIVIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>IMPACTO</b>
Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Baixo
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
	Manutenção Preventiva	Baixo
Estação de trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio
	Controle de Entrada e Saída.	Baixo
	Manutenção Preventiva.	Baixo

Notebooks e Ultra books	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio
	Controle de Entrada e Saída.	Baixo
	Manutenção Preventiva	Baixo
Impressoras/Multifuncionais.	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Elevado
	Controle de Entrada e Saída.	Baixo
	Manutenção Preventiva.	Baixo
Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
	Manutenção Preventiva	Baixo
Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
	Manutenção Preventiva	Baixo
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Elevado
HDs Portáteis	Gravação de Dados em Unidades Portáteis	Médio
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
Cabos e tomadas de rede	Reparo de cabos e tomadas de rede	Médio
	Instalação de tomadas e cabos de rede	Médio
Software de uso Corporativo	Instalação e Atualização	Elevado
	Aplicação e renovação de licenças	Elevado

	Solução de dúvidas	Médio
Contas e Credenciais	Criação de Conta de Domínio	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso domínio	Elevado
	Instalação de Tokens e Certificados	Elevado
Telefonia IP	Configuração e instalação de terminal	Elevado
	Criação de ramal	Alto
Câmera IP	Configuração da câmera	Médio
	Substituição de câmera	Médio

### 1.3. Critérios para Definição do Impacto das Solicitações:

**TABELA 2**

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<p>Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.</p> <p>Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</p> <p>Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.</p> <p>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</p>
Alto	<p>Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Superintendência, Delegacia Descentralizada).</p> <p>Indisponibilidade ou mau funcionamento em serviços ou recursos essenciais.</p>
Elevado	<p>A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor,</p>

	<p>indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).</p> <p>O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</p>
Médio	<p>A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</p> <p>O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</p> <p>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</p>
Baixo	<p>O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</p> <p>O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</p> <p>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</p> <p>A solicitação é uma requisição de mudança programada.</p>

#### 1.4. Critérios para Definição da Urgência das Solicitações:

**TABELA 3**

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<p>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</p> <p>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</p> <p>O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</p> <p>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</p>
Alta	<p>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</p> <p>O sistema ou recurso é essencial.</p>
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.

	Definido para usuários comuns.
Baixa	<p>Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</p> <p>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</p>

**1.5. Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:**

**TABELA 4**

<b>IMPACTO/ URGENCIA</b>	<b>BAIXA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>	<b>CRITICA</b>
ALTISSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MEDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

**1.6. Prazos máximos para solução de incidentes e requisições:**

**TABELA 5**

<b>Prioridade</b>	<b>Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)</b>	<b>Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)</b>
1	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 2h
2	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 3h
3	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 5h
4	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 8h
5	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 48h ou em data posterior

## 1.7. Recursos Humanos necessários para a realização dos serviços:

- 1.7.1.** Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima descrita no item 3 - Competências Necessárias, deste ANEXO I.
- 1.7.2.** Compete à CONTRATADA estruturar quantitativamente sua equipe de trabalho de forma a atender plenamente o objeto do contrato, e especialmente os tempos máximos para solução de chamados descritos no item 1.6 deste anexo.

## 2. PRODUTOS A SEREM ENTREGUES

- 2.1** Relatório de atendimento mensal dos serviços executados para cada ordem de serviço (N2 e N3).
- 2.2** Registros dos chamados e histórico com a descrição das tarefas executadas e relatórios com todos os procedimentos executados de diagnóstico e solução do problema para cada chamado, a ser inserido na base de conhecimento do CONTRATANTE.
- 2.3** Gerenciamento com atualização de informações detalhadas sobre as características de hardware e software dos equipamentos ou sistemas envolvidos em cada chamado, bem como as mudanças de configuração executadas, em plataforma disponibilizada pela Contratante.
- 2.4.** Relatório total ou parcial contendo relação dos serviços executados em determinado período, índices de desempenho e qualidade e demais informações necessárias ao acompanhamento ou auditoria para avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pelo CONTRATANTE.
- 2.5.** O relatório terá como base as informações disponibilizadas pela plataforma de gerenciamento fornecida pela DTI/PF, onde a contratada terá acesso para gerenciar os chamados e gerar relatórios de atendimento.

## 3. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 3.1.** O CONTRATANTE define um conjunto de competências mínimas que são necessárias à execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do CONTRATANTE na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum às LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.
- 3.2.** A CONTRATADA deverá dispor de profissionais com o perfil exigido pelo CONTRATANTE, para cada Unidade participante, conforme descrito a seguir.
- 3.2.1. Responsável técnico para o atendimento do 2º e 3º Nível (PREPOSTO).**
- 3.2.1.1.** Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de tecnologia da informação ou atestado ou matrícula que comprove o andamento das formações curriculares acima exigidas.
- 3.2.1.2.** Certificação ITIL Service Management Intermediate Certification.
- 3.2.1.3.** Experiência profissional mínima de 4 anos na área de tecnologia da informação.
- 3.2.1.4.** Experiência profissional mínima de 2 anos na área de gestão de tecnologia da informação.
- 3.2.1.5.** Curso de Governança de TI baseado no COBIT® 4.1 ou 5.0

**3.2.2. Profissionais de suporte técnico de nível 2**

- 3.2.2.1.** Certificado de conclusão do ensino de nível superior ou com comprovação de matrícula em curso.
- 3.2.2.2.** Certificação Microsoft MC T S: Windows 7 ou superior.

**3.2.2.3.** Experiência profissional mínima de 2 anos como técnico de suporte.

**3.2.2.4.** Certificação ITIL Service Management Foundation.

#### **4. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

**4.1.** Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE.

**4.2.** Define-se o tempo de início de atendimento de uma ordem de serviço de 2º Nível, como o tempo decorrido entre o escalonamento de uma ordem de serviço da Central de Serviços da DTI, e o recebimento da ordem de serviço por um técnico da CONTRATADA (tempo  $\leq$  15 minutos), incluindo a captura chamado técnico pelo preposto, no sistema de gerenciamento de suporte técnico. A tabela a seguir define os indicadores mínimos de serviço estabelecidos para o tempo do atendimento técnico.

TABELA 6

SIGLA	INDICADOR	DESCRÍÇÃO	UNIDADE	Valor do índice
ISU2	Índice de satisfação do usuário do nível 2	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	% (percentual)	$\geq 3,5$ pontos
ITMI2	Índice do tempo máximo para Início atendimento do nível 2 presencial ( $\leq 15$ minutos para captura do chamado)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 deste Anexo, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	$\geq 97\%$
ITMS2	Índice do tempo máximo para Solução do chamado do N2 - atendimento presencial definido pela tabela 5	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 deste ANEXO, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	$\geq 97\%$

**4.3.** Define-se o tempo de conclusão do atendimento de um chamado como o tempo decorrido entre o recebimento de uma ordem de serviço de 2º Nível por um técnico da CONTRATADA, após o devido diagnóstico e solução do problema relatado e aprovação do atendimento pelo usuário, sendo este último requisito essencial para encerramento do chamado.

**4.3.1.** Para Localidades com distâncias maiores que 80Km da base (Unidades da SR/PF/BA), o tempo de deslocamento entre a base mais próxima e o local de atendimento deverá ser desconsiderado, onde no SGSD poderá ocorrer uma pausa no atendimento ou agendamento com o usuário desde que observado as seguintes condições:

**4.3.1.1.** Devem ser atendidos os prazos máximos para solução de incidentes e requisições TABELA 5 deste ANEXO.

**4.3.1.2.** Deve ser atendido o item 4.2.

**4.3.1.3.** A Contratada deve informar no relatório mensal a distância percorrida e o tempo gasto no deslocamento.

**4.3.1.4.** A Contratada deve elaborar planilha com as informações de distância e tempo de deslocamento, com base em informações oficiais fornecidos por órgão regulador, para fornecer aos fiscais de Contrato, quando do início de suas atividades.

**4.4.** Para efeito de cálculo dos tempos de início e de conclusão do atendimento, serão considerados apenas os dias úteis e o horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas, exceto para as ordens de serviço previamente agendadas para execução nos fins de semana, feriados ou horários alternativos.

**4.5.** Cada ordem de serviço deverá ser homologada pelo CONTRATANTE após a conclusão do atendimento pela CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE verifique que o chamado não foi concluído de forma satisfatória, este continuará aberto e o tempo de conclusão do atendimento continuará sendo contado até a conclusão do atendimento.

**4.6.** Na homologação da ordem de serviço, o usuário avaliará a qualidade do serviço prestado. A avaliação poderá ser positiva, neutra ou negativa.

**4.7.** Define-se como nível de satisfação do usuário a relação entre o número de ordens de serviço avaliadas positivamente e o número total de ordens de serviço avaliadas pelos usuários. A tabela a seguir define as metas de satisfação do usuário definidas pelo CONTRATANTE.

**4.8.** As glosas ocorrerão caso os índices estabelecidos na TABELA 7 não sejam cumpridos

TABELA 7

CRITÉRIOS PARA AJUSTES DO PAGAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
1	ISU2	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
2	ITMI2	5 pontos a cada 1% fora da meta
3	ITMS2	5 pontos a cada 1% fora da meta

**4.9.** O índice de nível de serviço – INS2, usado como mecanismo para avaliar o desempenho e a qualidade do serviço prestado pelo técnico de nível 2 da CONTRATADA será aplicado no cálculo da fatura mensal de serviços e será obtido pela seguinte fórmula:

$$\text{INS2} (\%) = (\text{ISU2} + \text{ITMI2} + \text{ITMS2})$$

**4.10.** Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 7 do somatório dos índices que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

**4.11.** Serão excluídas do cálculo dos índices de desempenho os chamados que forem prejudicadas por motivos alheios à prestação de serviço da CONTRATADA.

## **5. FATURA MENSAL DE SERVIÇOS PRESTADOS DO NÍVEL 2**

**5.1.** Para o cálculo da fatura mensal de serviços prestados será aplicada a seguinte fórmula:

$$\text{ValorTotal\_FN2} = [(\text{Valor\_Mensal\_N2}) - (\text{INS2})]$$

onde:

**ValorTotal\_FN2** = valor da fatura mensal do N2 dos serviços prestados à CONTRATANTE

**Valor\_Mensal\_N2** = valor mensal do contrato do nível N2 prestados à Contratante;

**INS2** = índice percentual de nível de serviço do nível 2 apurado para o mês.

## **ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – 3º NÍVEL**

#### **1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

**1.1.** A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é tipificar o serviço a ser contratado.

**1.2.** O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas (atualização ou novas tecnologias da infraestrutura) por meio de acréscimos ao catálogo de serviços. Neste caso, não haverá a necessidade de aditivo contratual, ficando a empresa contratada responsável por absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

**TABELA 1 – Catálogo de serviços**

ÁREAS DE ATIVIDADE	SUB ÁREA DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	DEFINIÇÃO DO RECURSO	URGÊNCIA
		Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Essencial	Crítica

Domínio AD	Domínio AD	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Essencial	Média
		Manutenção da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Essencial	Crítica
Gerenciamento de Domínio	Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Básico	Crítica
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Básico	Alta
		Elaboração e manutenção de <i>scripts</i> de logon com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da PF	Básico	Crítica
		Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes.	Básico	Alta
Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	Básico	Crítica
		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Básico	Alta
		Execução de procedimento de saída e recebimento de	Básico	Baixo

		equipamentos da infraestrutura de redes.		
Servidores	Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Básico	Crítica
		Instalação Física de Servidores.	Básico	Alta
		Instalação de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Básico	Alta
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Básico	Média
		Remoção de Servidores	Básico	Baixa
Configuração de Servidores		Configuração de Servidores de Aplicações	Básico	Alta
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Básico	Crítica
		Configuração de Servidores DHCP, DNS e Firewall	Básico	Alta
		Deploy de Aplicação	Básico	Alta
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Essencial	Crítica

Aplicações	Gerenciamento de Servidores de Aplicação	Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação	Essencial	Crítica
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Essencial	Alta
		Remoção de Servidor de Aplicação	Básico	Baixa
Banco de Dados	Gerenciamento de Bancos de Dados	Criação de Bancos de Dados	Essencial	Crítica
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	Essencial	Crítica
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	Essencial	Crítica
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	Essencial	Crítica
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	Essencial	Crítica
		Remoção de Banco de Dados	Básico	Crítica
	Instalação do	Instalação e Configuração de	Essencial	Alta

	Backup	equipamentos de Backup		
		Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Essencial	Alta
Backup	Administração do Backup	Realocação de Espaço Físico em Backup	Essencial	Alta
	Execução de Rotinas de Backup	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Essencial	Alta
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Essencial	Alta
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Essencial	Alta
Restauração de Backups		Restauração de Dados de Usuários	Essencial	Alta
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Essencial	Crítica
		Restauração de Dados de Bancos de Dados	Essencial	Crítica
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Essencial	Crítica

Armazenamento / Storage	Instalação de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Essencial	Crítica
		Criação de Unidade Lógica em Storage	Essencial	Alta
	Administração de Storage	Otimização de Performance em Storage	Essencial	Crítica
		Reallocação de Espaço Físico em Storage	Essencial	Alta
Documentação	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Básico	Média
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Básico	Média
	Ativos e Configurações	Alteração de Item de Configuração de TI	Básico	Média
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Básico	Média
		Atualização de Script de Atendimento	Básico	Baixa

Conhecimentos	Inclusão de Item de Conhecimento	Básico	Baixa
	Alteração de Item de Conhecimento	Básico	Baixa
	Exclusão de Item de Conhecimento	Básico	Baixa
Apoio à Segurança da Informação	Firewall	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Básico Alta
	Filtragem Web	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	Básico Alta
	Busca de Vulnerabilidades	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Básico Alta
	Antivírus	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Básico Alta
	Proxy-cache	Administração de servidores de Proxy-cache para acesso Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, realização de novas implementações.	Básico Alta
Monitoramento	Observação e Analise	Monitoração da rede WAN da circunscrição da respectiva Superintendência, via CACTI ou outra da ferramenta de monitoramento que vier a ser disponibilizada pela PF, e	Média

	abertura de chamado para a equipe responsável, na DTI/PF, quando a ferramenta apontar erros ou alertas, independente da gravidade;		
	Monitoração dos servidores, serviços e sistemas críticos do ambiente tecnológico da PF	Básico	Média
	Auxílio no diagnóstico e análise de desempenho dos circuitos da rede WAN	Básico	Média
	Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais que deverão ser encaminhados para a PF;	Básico	Média

### 1.3. Critérios para Definição do Impacto das solicitações

**TABELA 2**

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<p>Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.</p> <p>Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</p> <p>Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.</p> <p>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</p>
Alto	<p>Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Superintendência, Delegacia Descentralizada).</p> <p>Indisponibilidade ou mau funcionamento em serviços ou recursos essenciais.</p>
Elevado	A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários

	<p>(ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).</p> <p>O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</p>
Médio	<p>A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</p> <p>O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</p> <p>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</p>
Baixo	<p>O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</p> <p>O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</p> <p>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</p> <p>A solicitação é uma requisição de mudança programada.</p>

#### 1.4. Critérios para definição da urgência das solicitações

TABELA 3

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<p>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</p> <p>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</p> <p>O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</p> <p>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</p>
Alta	<p>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</p> <p>O sistema ou recurso é essencial.</p>

Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.  Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.  O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

**1.5. Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:**

TABELA 4

IMPACTO/ URGENCIA	BAIXA	MEDIA	ALTA	CRITICA
ALTISSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MEDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

**1.6. Prazos máximos para solução de incidentes e requisições:**

TABELA 5

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado	Tempo Máximo para Solução do Chamado
1	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 2h
2	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 3h
3	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 5h

4	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 8h
5	A partir do escalonamento do nível (máximo de 15 minutos para captura)	Em até 48h ou em data posterior específica ou programada

## 2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

**2.1.** Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima descrita no item 4 - Competências Necessárias, deste Anexo.

**2.2.** Compete à CONTRATADA estruturar quantitativamente sua equipe de trabalho de forma a atender plenamente o objeto do contrato, e especialmente os tempos máximos para solução do chamado descrito no item 1.6.

## 3. PRODUTOS A SEREM ENTREGUES

**3.1** Relatório resumido dos serviços executados para cada ordem de serviço, a ser inserido no sistema de gerenciamento de suporte técnico do CONTRATANTE.

**3.2** Relatório detalhado de todos os procedimentos executados de diagnóstico e solução do problema para cada ordem de serviço, a ser inserido na base de conhecimento do CONTRATANTE.

**3.3** Documentação completa das soluções de infraestrutura de tecnologia da informação existente ou em fase de implantação no ambiente do CONTRATANTE.

**3.4.** Inventário atualizado com informações detalhadas sobre as características de hardware e software dos equipamentos ou sistemas envolvidos em cada ordem de serviço, bem como as mudanças de configuração executadas, em plataforma disponibilizada pela CONTRATANTE.

**3.5.** Relatório mensal gerencial contendo relação dos serviços executados, índices de desempenho e qualidade e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pelo CONTRATANTE.

**3.5.1.** O relatório terá como base as informações disponibilizadas pela plataforma de gerenciamento fornecida pela DTI/PF, onde a Contratada terá acesso para gerenciar os chamados e gerar relatórios de atendimento (Item 14.9 do Termo de Referência).

## 4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

**4.1** O CONTRATANTE define um conjunto de competências mínimas que são necessárias à execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do CONTRATANTE na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum às LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.

**4.2.** A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo CONTRATANTE, conforme descrito a seguir.

### 4.2.1. Responsável técnico para atendimento de 2º e 3º Nível (Preposto).

**4.2.1.1.** Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de tecnologia da informação.

**4.2.1.2.** Certificação ITIL Service Management Intermediate Certification.

**4.2.1.3** Experiência profissional mínima de **4 anos** na área de tecnologia da informação.

**4.2.1.4.** Experiência profissional mínima de **2 anos** na área de gestão de tecnologia da informação.

**4.2.1.5.** Curso de Governança de TI baseado no COBIT® 4.1 ou 5.0.

#### **4.2.2. Profissionais de suporte técnico nível 3**

**4.2.2.1.** Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de tecnologia da informação ou atestado ou matrícula que comprove o andamento das formações curriculares acima exigidas.

**4.2.2.2.** Certificação Microsoft MCSA: Em Windows Server 2012 ou superior.

**4.2.2.3.** Certificação Linux LPIC-1: Para o atendimento de ordens de serviço que envolva sistemas operacionais Linux.

**4.2.2.4.** Experiência profissional mínima de 4 anos como analista de suporte técnico, administrador de redes ou denominação equivalente.

**4.3.** Estima-se que as ordens de serviço de suporte à infraestrutura de tecnologia da informação sejam distribuídas da seguinte forma:

**4.3.1.** Cerca de 10% envolvem sistema operacional Linux;

**4.3.2.** Cerca de 65% envolvem sistema operacional Windows;

**4.3.3.** Cerca de 25% envolvem equipamentos de rede.

### **5. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

**5.1.** Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE.

**5.2.** Define-se como tempo de início de atendimento de uma ordem de serviço de 3º Nível, como o tempo decorrido entre o escalonamento de uma ordem de serviço da Central de Serviços da DTI/PF, e o recebimento da ordem de serviço por um técnico da CONTRATADA com a designação do técnico para atendimento no sistema de gerenciamento de suporte técnico. A tabela a seguir define os indicadores mínimos de serviço estabelecidas para o atendimento técnico.

**5.3.** Define-se o tempo de conclusão do atendimento de um chamado como o tempo decorrido entre o recebimento de uma ordem de serviço de 3º Nível por um técnico da CONTRATADA, após o devido diagnóstico e solução do problema relatado e aprovação do atendimento pelo usuário, sendo este último requisito essencial para encerramento do chamado.

TABELA 6

SIGLA	INDICADOR	DESCRÍÇÃO	UNIDADE	Valor do índice
ISU3	Índice de satisfação do usuário do nível 3	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	% (percentual)	>=3,5 pontos

ITMI3	Índice do tempo máximo para Início atendimento do nível 3 presencial (<=15 minutos para captura do chamado)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 deste Anexo, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	>= 97%
ITMS3	Índice do tempo máximo para Solução do chamado atendimento do nível 3 presencial definido pela tabela % deste ANEXO	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 deste ANEXO, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	>=97%

**5.3.** Índice de desempenho para a manutenção dos serviços de requisito essencial para encerramento do chamado.

TABELA 8

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de serviços com a definição dos recursos relacionados como <b>essenciais (TABELA 1 deste Anexo)</b> , dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como básicos ( <b>TABELA 1 deste Anexo</b> ), dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%

**5.3.1.** Para Localidades com distâncias maiores que 80Km da base (Unidades da SR/PF/BA), o tempo de deslocamento entre a base mais próxima e o local de atendimento deverá ser desconsiderado, onde no SGSD poderá ocorrer uma pausa no atendimento ou agendamento com o usuário desde que observado as seguintes condições:

**5.3.1.2.** Devem ser atendidos os prazos máximos para solução dos chamados e requisições **TABELA 5** deste ANEXO.

**5.3.1.3.** Deve ser atendido o item 5.2.

**5.3.1.4.** A Contratada deve informar no relatório mensal a distância percorrida e o tempo gasto no deslocamento.

**5.4.** A Contratada deve elaborar planilha com as informações de distância e tempo de deslocamento, com base em informações oficiais fornecidos por órgão regulador, para fornecer aos fiscais de Contrato, quando do início de suas atividades.

**5.5.** Para efeito de cálculo dos tempos de início e de conclusão do atendimento, serão considerados apenas os dias úteis e o horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas, exceto para as ordens de serviço previamente agendadas para execução nos fins de semana, feriados ou horários alternativos.

**5.6.** Cada ordem de serviço deverá ser homologada pelo CONTRATANTE após a conclusão do atendimento pela CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE verifique que a ordem de serviço não foi concluída de forma satisfatória, a ordem de serviço será reaberta e o tempo de conclusão do atendimento continuará a ser contado.

**5.7.** Na homologação da ordem de serviço, o usuário avaliará a qualidade do serviço prestado. A avaliação poderá ser positiva, neutra ou negativa.

**5.8.** Define-se como nível de satisfação do usuário a relação entre o número de ordens de serviço avaliadas positivamente e o número total de ordens de serviço avaliadas pelos usuários. A tabela a seguir define as metas de satisfação do usuário definidas pelo CONTRATANTE.

As glosas ocorrerão caso os índices estabelecidos na TABELA 7 não sejam cumpridos

**TABELA 7**

CRITÉRIOS PARA AJUSTES DO PAGAMENTO	INDICADOR DE SERVIÇO E DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
1	ISU	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
2	ITMI	5 pontos a cada 1% fora da meta
3	ITMS	5 pontos a cada 1% fora da meta
4	IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
5	IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

**5.9.** O índice de nível de serviço - INS, usado como mecanismo para avaliar o desempenho e a qualidade do serviço prestado pelo técnico de nível 3 da CONTRATADA será aplicado no cálculo da fatura mensal de serviços e será obtido pela seguinte fórmula:

$$\text{INS3} (\%) = (\text{ISU3} + \text{ITMI3} + \text{ITMS3} + \text{IND1} + \text{IND2})$$

**5.10.** Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 7 do somatório dos índices que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago

à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

**5.11.** Para o cálculo da fatura mensal de serviços prestados pelo técnico de 3º nível será aplicada a seguinte fórmula:

$$\text{ValorTotal\_FN3} = (\text{Valor\_Mensal\_N3}) - (\text{INS3})\%$$

onde:

**ValorTotal\\_FN3** = valor da fatura mensal do N3 dos serviços prestados à CONTRATANTE

**Valor\_Mensal\_N3** = valor mensal do contrato do nível N2 prestados à Contratante;

**INS3** = índice de nível de serviço do nível 2 apurado para o mês

### **ANEXO III - TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CONTRATANTE**

SR/PF/BA- Superintendência Regional de Polícia Federal (Salvador/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	272
02	Ultra books	13
03	Impressoras Multifuncionais	39
04	Plotters	1
05	Scanner	12
06	Telefone IP	40
07	Videoconferência	2
08	Projetor de Vídeo	2
09	Câmeras Vigilância IP	50

10	Servidores de rede	4
11	Maquinas Virtuais	2
12	Switches	30
13	Unidade de Back-up em Fita	1
14	Notebooks	37
15	Servidores de rede	3
16	Relógio de ponto biométrico	2
17	Central Telefônica	1
18	Estabilizadores	138
19	Nobreaks	7
20	Aparelhos Telefônicos	198
21	Docking Stations	48
22	Modens ADSL	4
23	Monitores LCD/LED	276
TOTAL de usuários		296
TOTAL de equipamentos		1202

DELEAQ –DELESP –SAM-SETEC (Salvador/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	45
02	Impressoras Multifuncionais	10

03	Scanner	1
04	Telefone IP	20
05	Servidores de rede	2
06	Switches	7
07	Notebooks	0
08	Servidores de rede	2
09	Relógio de ponto biométrico	1
10	Central Telefônica	1
11	Estabilizadores	45
12	Nobreaks	1
13	Aparelhos Telefônicos	30
14	Docking Stations	0
15	Modems ADSL	2
16	Monitores LCD/LED	60
TOTAL de usuários		42
TOTAL de equipamentos		227

PEP SAC Salvador Shopping (Salvador/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	7
02	Impressoras Multifuncionais	2

04	Switch	1
05	Notebooks	0
06	Servidores de rede	0
07	Relógio de ponto biométrico	0
08	Central Telefônica	0
09	Estabilizadores	4
10	Nobreaks	0
11	Aparelhos Telefônicos	2
12	Docking Stations	0
13	Modens ADSL	0
14	Monitores LCD/LED	7
15	Kit Promasp SINPA (Flash ID5, Leitora de Documentos, scanners, Cenários fotográficos e máquinas fotográficas)	7
TOTAL de usuários		7
TOTAL de equipamentos		30

#### PEP SAC Shopping Barra (Salvador/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Usuários	5
02	Computadores de Mesa	5
03	Impressoras Multifuncionais	2
04	Switch	1

05	Notebooks	0
06	Servidores de rede	0
07	Relógio de ponto biométrico	0
08	Central Telefônica	0
09	Estabilizadores	2
09	Nobreaks	0
10	Aparelhos Telefônicos	2
11	Docking Stations	0
12	Modens ADSL	0
13	Monitores LCD/LED	5
14	Kit Promasp SINPA (Flash ID5, Leitora de Documentos, scanners, Cenários fotográficos e máquinas fotográficas	5
TOTAL de usuários		5
TOTAL de equipamentos		24

Posto PF Aeroporto Internacional de Salvador (Salvador/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	29
02	Impressoras Multifuncionais	6
03	Servidores de rede	1
04	Switches	3
05	Notebooks	0

06	Ultrabooks	2
07	Relógio de ponto biométrico	1
08	Central Telefônica	0
09	Estabilizadores	27
10	Nobreaks	0
11	Aparelhos Telefônicos	2
12	Docking Stations	0
13	Modens ADSL	1
14	Monitores LCD/LED	30
15	Kit STI (leitora de documentos e scanner de passaporte)	10
TOTAL de usuários		33
TOTAL de equipamentos		113

Posto PF do Porto Marítimo de Salvador (Salvador/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	2
02	Notebooks/Ultra books	2
03	Impressoras Multifuncionais	1
04	Switch	1
05	Notebooks	0
06	Ultrabooks	2

07	Servidores de rede	1
08	Relógio de ponto biométrico	0
09	Central Telefônica	0
10	Estabilizadores	4
11	Nobreaks	1
12	Aparelhos Telefônicos	2
13	Docking Stations	0
14	Modens ADSL	1
15	Monitor LCD/LED	2
16	Kit STI (leitora de documentos e scanner de passaporte)	2
TOTAL de Usuários		5
TOTAL de equipamentos		21

Posto PF em Feira de Santana (Feira de Santana/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	7
02	Impressoras Multifuncionais	3
03	Servidores de rede	3
04	Switches	2
05	Notebooks	1
06	Ultrabooks	5

09	Servidores de rede	3
10	Relógio de ponto biométrico	0
11	Central Telefônica	0
12	Estabilizadores	9
13	Nobreaks	2
14	Aparelhos Telefônicos	7
15	Docking Stations	0
16	Modens ADSL	1
17	Monitores LCD/LED	14
TOTAL de usuários		6
TOTAL de equipamentos		55

BASE PF Feira de Santana (Feira de Santana/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	9
02	Impressoras Multifuncionais	4
03	Servidores de rede	3
04	Switch	2
05	Notebooks	3
06	Ultrabooks	2
07	Servidores de rede	3

08	Relógio de ponto biométrico	0
09	Central Telefônica	0
10	Estabilizadores	8
11	Nobreaks	2
12	Aparelhos Telefônicos	3
13	Docking Stations	0
14	Modems ADSL	1
15	Monitores LCD/LED	18
TOTAL de usuários		8
TOTAL de equipamentos		66

PEC SAC Feira de Santana (Feira de Santana/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	4
02	Impressoras Multifuncionais	2
03	Switch	1
04	Notebooks	0
05	Ultrabooks	0
05	Servidores de rede	0
06	Relógio de ponto biométrico	0
07	Central Telefônica	0

08	Estabilizadores	2
09	Nobreaks	0
10	Aparelhos Telefônicos	2
11	Docking Stations	0
12	Modens ADSL	0
13	Monitores LCD/LED	4
14	Kit Promasp SINPA (Flash ID5, Leitora de Documentos, scanners, Cenários fotográficos e máquinas fotográficas	3
TOTAL de usuários		4
TOTAL de equipamentos		18

DPF/ILS/BA - Delegacia de Polícia Federal em Ilhéus (Ilhéus/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	57
02	Ultra books	1
03	Impressoras Multifuncionais	16
04	Scanner	2
05	Projetor de Vídeo	2
06	Servidores de rede	3
07	Maquinas Virtual	1
08	Switches	4
09	Notebooks	3

10	Relógio de ponto biométrico	1
11	Central Telefônica	1
12	Estabilizadores	44
13	Nobreaks	7
14	Aparelhos Telefônicos	50
15	Docking Stations	1
16	Modens ADSL	3
17	Monitores LCD/LED	70
TOTAL de usuários		48
TOTAL de equipamentos		266

#### PEP SAC Ilhéus (Ilhéus/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	3
02	Impressoras Multifuncionais	2
03	Switch	1
04	Notebooks	0
04	Ultrabooks	0
05	Servidores de rede	0
05	Relógio de ponto biométrico	0
06	Central Telefônica	0

07	Estabilizadores	2
08	Nobreaks	0
09	Aparelhos Telefônicos	1
10	Docking Stations	0
11	Modems ADSL	0
12	Monitores LCD/LED	3
13	Kit Promasp SINPA (Flash ID5, Leitora de Documentos, scanners, Cenários fotográficos e máquinas fotográficas	3
TOTAL usuários		3
TOTAL equipamentos		18

DPF/JZO/BA - Delegacia de Polícia Federal em Juazeiro (Juazeiro/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	54
02	Impressoras Multifuncionais	9
04	Scanner	2
05	Projetor de Vídeo	2
06	Servidores de rede	3
07	Maquinas Virtual	1
08	Switches	6
09	Notebooks	2

10	Ultrabook	6
11	Relógio de ponto biométrico	1
12	Central Telefônica	1
13	Estabilizadores	44
14	Nobreaks	7
15	Aparelhos Telefônicos	60
16	Docking Stations	1
17	Modens ADSL	3
18	Monitores LCD/LED	70
19	Kit Promasp SINPA (Flash ID5, Leitora de Documentos, scanners, Cenários fotográficos e máquinas fotográficas	2
TOTAL de usuários		52
TOTAL de equipamentos		275

DPF/PSO/BA - Delegacia de Polícia Federal em Porto Seguro (Porto Seguro/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	53
02	Ultra books	2
03	Impressoras Multifuncionais	18
04	Projetor de Vídeo	2
05	Servidores de rede	2
06	Maquinas Virtual	2

07	Switches	9
08	Notebooks	6
09	Relógio de ponto biométrico	1
10	Central Telefônica	1
11	Estabilizadores	51
12	Nobreaks	7
13	Aparelhos Telefônicos	50
14	Docking Stations	22
15	Modens ADSL	2
16	Monitores LCD/LED	75
TOTAL de usuários		51
TOTAL de equipamentos		362

#### PEP SAC Porto Seguro (Porto Seguro/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	3
02	Impressoras Multifuncionais	2
03	Computadores de Mesa	3
04	Impressoras Multifuncionais	1
05	Switch	1
06	Notebooks	0

07	Ultrabooks	0
08	Servidores de rede	0
09	Relógio de ponto biométrico	0
10	Central Telefônica	0
11	Estabilizadores	4
12	Nobreaks	0
13	Aparelhos Telefônicos	2
14	Docking Stations	0
15	Modens ADSL	0
16	Monitores LCD/LED	3
17	Kit Promasp SINPA (Flash ID5, Leitora de Documentos, scanners, Cenários fotográficos e máquinas fotográficas	3
TOTAL de usuários		4
TOTAL de equipamentos		22

Posto PF Aeroporto Internacional de Porto Seguro (Porto Seguro/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	12
02	Impressoras Multifuncionais	3
03	Servidores de rede	2
04	Switch	2
05	Notebooks	0

06	Ultrabooks	2
07	Servidores de rede	1
08	Relógio de ponto biométrico	1
09	Central Telefônica	0
10	Estabilizadores	15
11	Nobreaks	1
12	Aparelhos Telefônicos	4
13	Docking Stations	0
14	Modens ADSL	1
15	Monitores LCD/LED	12
16	Kit STI (leitoras de documentos e scanners de passaporte)	4
TOTAL de usuários		15
TOTAL de equipamentos		56

DPF/VDC/BA - Delegacia de Polícia Federal em Vitória da Conquista (Vitória da Conquista/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	48
02	Impressoras Multifuncionais	16
03	Telefone IP	20
04	Projetor de Vídeo	2
05	Servidores de rede	4

06	Switch	6
07	Notebooks	6
08	Ultrabooks	21
09	Relógio de ponto biométrico	1
10	Central Telefônica	0
11	Estabilizadores	44
12	Nobreaks	7
13	Aparelhos Telefônicos	30
14	Docking Stations	11
15	Modens ADSL	1
16	Monitores LCD/LED	59
TOTAL de usuários		44
TOTAL de equipamentos		276

#### PEC SAC Shopping Vitoria da Conquista (Vitória da Conquista/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	4
02	Impressoras Multifuncionais	2
04	Switch	1
05	Notebooks	0
06	Kit Promasp SINPA (Flash ID5, Leitora de Documentos, scanners,	3

	Cenários fotográficos e máquinas fotográficas	
07	Relógio de ponto biométrico	0
08	Central Telefônica	0
09	Estabilizadores	2
10	Nobreaks	1
11	Aparelhos Telefônicos	2
12	Docking Stations	0
13	Modens ADSL	1
14	Servidor de rede	1
15	Monitores LCD/LED	5
TOTAL de usuários		5
TOTAL de equipamentos		22

DPF/BRA/BA - Delegacia de Polícia Federal em Barreiras (Barreiras/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	23
02	Notebooks	2
03	Impressoras Multifuncionais	4
04	Servidores de rede	3
05	Switches	2
06	Ultrabook	10

08	Relógio de Ponto	1
09	Central Telefônica	0
10	Estabilizadores	22
11	Nobreaks	3
12	Aparelhos telefônicos	11
13	Modem ADSL	2
14	Monitores LCD/LED	30
TOTAL de usuários		12
TOTAL de equipamentos		113

PEC SAC Barreiras (Barreiras/BA)

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Computadores de Mesa	3
02	Impressoras Multifuncionais	1
04	Switch	1
05	Notebooks	0
06	Kit Promasp SINPA (Flash ID5, Leitora de Documentos, scanners, Cenários fotográficos e máquinas fotográficas	2
07	Relógio de ponto biométrico	0
08	Central Telefônica	0
09	Estabilizadores	4
10	Nobreaks	1

11	Aparelhos Telefônicos	2
12	Docking Stations	0
13	Modems ADSL	0
14	Monitores LCD/LED	3
TOTAL de usuários		3
TOTAL de equipamentos		17

#### PLATAFORMA DE SOFTWARE UTILIZADA NAS UNIDADES DA PF

SOFTWARE	FUNÇÃO
BROffice e LibreOffice Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 360	Planilha e texto
Symantec End Point Protection Avast AVG Avira	Antivírus
Windows Media Player VLC Media Player Codec Lite	Áudio e Vídeo
SIAPRO SEI CRH SISEG REF e-GP e-LOG	Sistemas Corporativos

	GEPnet	
	SIAFI	
	SIASG	
	SCDP	
	Auto-atendimento do Banco do Brasil	
	CEFIP – CEF	
	Conectividade Social – CEF	
	SIAPE	
	SIAPENET	
	ComprasNet	
	Infoseg	
	SISCART	
	E-POL	
Hyper-V		
XEN Server	Virtualização	
IDRAC		
Unbuntu, Slackware, OpenSuse, OpenBSD	Sistema operacional para servidores e desktop	
Windows Server 2003 e 2012	Sistema Operacional para servidores	
Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10	Sistema operacional	
Adobe Creative Suite, Adobe Photoshop, Adobe Reader, Adobe Flash Plugin	Outros	
Java		
Mozilla Thunderbird		
Oracle Java Runtime Environment		
Mozilla Lightning		
Google Earth		

Mozilla Firefox	
Google Chrome	Navegadores de Internet
Opera	
Win zip	
Win Rar	Compressão
7-Zip	
Filzip	
CDBurnerXP	
Nero Burning ROM	Gravação
Roxio EasyCD Creator, PowerDVD, WinDVD	

#### **ANEXO IV DO TERMO DE REFERENCIA**

#### **LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

<b>LOCAL</b>	<b>ENDEREÇO</b>	<b>CHAMADOS</b>	<b>CHAMADOS</b>
		<b>2º Nível</b>	<b>3º Nível</b>
<b>Superintendência Regional</b>	Av. Engenheiro Oscar Pontes, 339, Água de Meninos, Salvador/BA - CEP 40460-130	3704	255
<b>DELEAQ /DELESP</b>	Av. Sete de Setembro, 2365, Vitória, Salvador/BA - CEP:40.080-002	413	67
<b>PEP –SAC Salvador Shopping</b>	Avenida Tancredo Neves, 2915, Salvador/BA CEP 41820-021	28	16
<b>PEP – SAC Shopping Barra</b>	Avenida Centenário, 2992, Salvador/BA	28	12

	CEP 40375-010		
<b>Posto PF Aeroporto Internacional de Salvador</b>	Praça Gago Coutinho, 282, São Cristóvão, Salvador/BA - CEP 41520-970	80	34
<b>Posto PF do Porto Marítimo de Salvador</b>	Av. Da França, s/n, Comércio, Salvador/BA - CEP: 43800-000	24	12
<b>Posto PF Feira de Santana</b>	Av. Maria Quitéria, 162, Centro, Feira de Santana/BA -CEP 45020-120	37	33,6
<b>Base PF Feira de Santana</b>	Feira de Santana/BA	7	4,4
<b>PEP - SAC Feira de Santana</b>	Rua Vasco Filho, 23, Centro; Bairro: Centro; Cidade: Feira de Santana/BA; CEP: 44001-400	48	8
<b>DPF/ILS/BA - Delegacia de Polícia Federal em Ilhéus</b>	Av. Governador Roberto Santos, 11, Fundão, Ilhéus/BA - CEP 45658-635	606	56
<b>PEC SAC Ilhéus</b>	Rua Eustáquio Bastos, 308, sala 10 - Centro, Ilhéus/BA - CEP: 45654-120	28	12
<b>DPF/JZO/BA - Delegacia de Polícia Federal em Juazeiro</b>	Rua Amazonas, 99, Santo Antônio, Juazeiro/BA CEP 48903-240	606	56
<b>DPF/PSO/BA - Delegacia de Polícia Federal em Porto Seguro</b>	Sítio na Estrada do Aeroporto, 917, Cidade Alta, Porto Seguro-BA - CEP 45810-000	606	56
<b>PEP SAC Porto Seguro</b>	Avenida 22 de Abril, 1077 - Centro, Porto Seguro/BA - CEP: 45810000	37	12
<b>Posto PF Aeroporto Internacional de Porto Seguro</b>	Estrada do Aeroporto, 1500 - Cidade Alta Porto Seguro-BA - CEP: 45810-000	62	34
<b>DPF/VDC/BA – Delegacia de Polícia Federal em Vitória da Conquista</b>	Av. Juracy Magalhães, 3956, Felícia, Vitória da Conquista-BA - CEP 45055-901	606	56

PEP SAC Shopping VDC	Avenida Juraci Magalhães, 3340, Boa Vista, (Shopping Conquista Sul), Vitória da Conquista/BA- CEP 45055-900	18	12
DPF/BRA/BA -Delegacia de Polícia Federal em Barreiras	Rua Gilberto Bezerra, 281, Quadra 11, Lote 456, Loteamento Morada Nobre, Barreira/BA. CEP-47.800-000	270	56
PEP SAC BARREIRAS	Rua BR 20, Km 0 – Vila Rica, Barreiras/BA – CEP 47807-510 (CEB – Centro Empresarial de Barreiras).	28	12
TOTAL POR NÍVEL		7.236	804
TOTAL GERAL (N2 + N3)		8040	

## ANEXO V – DO TERMO DE REFERÊNCIA

### MODELO DO TERMO DE SIGILO

O(a) Sr.(a) ..... CPF nº ..... endereço ..... , profissional responsável pela execução do contrato nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na SR/PF/BA e que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar, para si ou para outrem, do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda e qualquer informação pertencente exclusivamente à Polícia Federal e seus afiliados, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, processos, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, sistemas de logística e layouts, planos de negócios (business plans), documentos, contratos, papéis, pareceres, dados e código fonte, que forem disponibilizados a mim sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Não se configuram informações confidenciais:

- a. aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;
- b. aquelas que não são mais consideradas confidenciais pela coordenação do projeto e pelo Departamento de Tecnologia da Informação da Polícia Federal;
- c. os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros não vinculados à Polícia Federal, adquiridos por mim durante o projeto.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela coordenação do projeto.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

Local e Data

Nome

---

CPF:

Endereço –

Telefone - fax:

E-mail:

## **ANEXO VI - DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **(MODELO) - ORDEM DE SERVIÇO**

#### **INTRODUÇÃO**

Atendimento de (**XXº nível**), envolvendo hardware e software realizado de forma presencial e remota aos usuários dos serviços da Polícia Federal na Bahia

<b>1 – IDENTIFICAÇÃO</b>					
Ordem de Serviço/OFB Nº:					
Contrato nº:					
Contratada:					
<b>Data da Emissão:</b>		<b>Área Requisitante do Serviço:</b>	<b>NTI/SR/PF/BA</b>		
Usuário Solicitante:					
E-mail:		Telefone:			
Solução de TI:	Suporte Técnico Especializado de ( <b>XXº nível</b> )				

<b>2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS</b>					
Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Quantidade/Volume	Valor Total (R\$)
1	Supporte técnico especializado em atendimento aos usuário de tecnologia da informação – <b>XXº nível</b> – anexo I	Reais	R\$		R\$
<b>TOTAL</b>					

### 3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

1. Define-se como tempo de início de atendimento de uma ordem de serviço de 3º Nível, como o tempo decorrido entre o escalonamento de uma ordem de serviço da Central de Serviços da DTI, e o recebimento da ordem de serviço por um técnico da CONTRATADA com a designação do técnico para atendimento no sistema de gerenciamento de suporte técnico.
2. Para efeito de cálculo dos tempos de conclusão da ordem de serviço, serão considerados apenas os dias úteis e o horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas, exceto para as ordens de serviço previamente agendadas para execução nos fins de semana, feriados ou horários alternativos
3. Cada ordem de serviço deverá ser homologada pelo CONTRATANTE após a conclusão do atendimento pela CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE verifique que o chamado não foi concluído de forma satisfatória, este continuará aberto e o tempo de conclusão do atendimento continuará sendo contado até a conclusão do atendimento.
4. O índice de nível de serviço INS(**nº nível**), usado como mecanismo para avaliar o desempenho e a qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA e aplicado no cálculo da fatura mensal de serviços, será obtido pela seguinte fórmula:

$$\mathbf{ValorTotal\_FN(Nível)} = (\mathbf{Valor\_Mensal\_Nível}) - (\mathbf{INS\_Nível})\%$$

onde:

**ValorTotal FN(Nível)** = valor da fatura mensal do nível **X** dos serviços prestados à CONTRATANTE

**Valor\_Mensal\_N(Nível)** = valor mensal do contrato do nível **X** prestados à Contratante;

**INS(nível)** = índice de nível de serviço do nível **X** apurado para o mês

5. Serão excluídas do cálculo dos índices de desempenho as ordens de serviço que forem prejudicadas por motivos alheios à prestação de serviço da CONTRATADA.

A Contratada deverá informar os números de chamados abertos para que a Contratante possa mensurar os indicadores de nível de serviço.

#### 4 – CRONOGRAMA

Item referente ao Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo
Supporte técnico especializado em atendimento aos usuário de tecnologia da informação – Xº nível	dia/mês/ano	dia/mês/ano	XX dias

#### 5 – ARTEFATOS

Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos			Limites	Índice glosa
ISU3	Índice de satisfação do usuário do nível 3	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	% (percentual)	>=3,5 pontos
ITMI3	Índice do tempo máximo para Início atendimento do nível 3 presencial (<=15 minutos para captura do chamado)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 deste Anexo, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	>= 97%
ITMS3	Índice do tempo máximo para Solução do chamado atendimento do nível 3 presencial definido pela tabela % deste ANEXO	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 deste ANEXO, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	>=97%

IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de serviços com a definição dos recursos relacionados como essenciais ( <b>TABELA 1 deste Anexo</b> ), dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como básicos ( <b>TABELA 1 deste Anexo</b> ), dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%

**6 – CIÊNCIA**

**CONTRATANTE**

**Área Requisitante / Fiscal do Contrato**

XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX

Chefe do NTI/SR/PF/BA

Matrícula: XXXX

Fiscal Titular do Contrato nº \_\_\_ / \_\_\_ – SR/PF/BA

local, \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

**CONTRATADA**

**PREPOSTO**

XXXXXX XXXXXX XXXX XXXXXX

Função do preposto da Contratada

CPF: XXXX.XXX.XXX-XXX

Local, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**ANEXO VII -**

**(MODELO) - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO**

**INTRODUÇÃO**

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente a Contratada que os serviços prestados ou os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos em contrato.

**IDENTIFICAÇÃO**

Contrato nº

Contratada:

Contratante: Superintendência da Polícia Federal na Bahia

Ordem de Serviço N°: R-001

Data da Emissão: \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Solução de TI

Suporte Técnico Especializado de nº nível

**ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO**

Item	Descrição de Produto e Serviço	Métrica	Quantidade	Total
1.	Supporte técnico especializado em atendimento aos usuários de tecnologia da reais informação – Xº nível – Anexo nº			
<b>TOTAL DOS ITENS</b>				

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP, que os serviços e/ou bens integrantes da (nº da **OS- ORDEM DE SERVIÇO**) acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato acima referenciado.

**DE ACORDO**

Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
XXX XXXX XXXXX	XXXXXX XXXX XXXXX XXXXX
Matr.: XXX.XXX	Matr.: XXX.XXX
Salvador, ____ de, ____ de ____	Salvador, ____ de, ____ de ____

**ANEXO VIII**

**MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA**

Contrato nº

<b>Objeto:</b>	
<b>Gestor do Contrato:</b>	<b>Mat.</b>
<b>Contratante:</b>	
<b>Contratada:</b>	<b>CNPJ</b>
<b>Preposto da Contratada:</b>	<b>CPF</b>

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Responsabilidade e Sigilo e das normas de segurança vigentes no Departamento de Polícia Federal.

Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no Departamento de Polícia Federal, tais como: telefones, impressoras, e-mail, acesso à internet, entre outros.

—  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

### **CIÊNCIA**

### **Funcionários da Contratada**

Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	

Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	

## ANEXO IX

### MODELO - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos/declaramos que a empresa \_\_\_\_\_ Nome da Empresa, inscrita no CNPJ/RFB nº CNPJ \_\_\_\_\_, Inscrição Estadual nº I.E. \_\_\_\_\_, estabelecida no (a) Endereço \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ executa (ou executou) serviços de \_\_\_\_\_ para órgão/empresa \_\_\_\_\_.

Detalhar serviços atestados

Detalhamento dos serviços:

Declaramos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente.

Local, dia/mês/ano

---

Nome do Atestante

Cargo

CPF / Matrícula CPF

## **ANEXO X - DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

Declaro, para fim de participação no Pregão Eletrônico nº ..... / ..... SR/PF/BA que a empresa .....(nome ou razão social da empresa)....., CNPJ/MF n.º ....., representada por seu Responsável Técnico .....(nome do responsável) ....., CPF nº ....., em visita realizada às instalações da .....da Polícia Federal na Bahia, está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos *software* sem utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaro, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Salvador/Ba, ..... de ..... de ..... .

(Assinatura e carimbo)

NOME COMPLETO

Cargo

Matrícula DPF

---

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA

---

NOME COMPLETO



Documento assinado eletronicamente por **LUIS FABIANO COELHO NOVAES, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 18/09/2018, às 11:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SIDNEY ALCANTARA BORGES, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 18/09/2018, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **RAMON SANTOS MENEZES, Delegado(a) de Polícia Federal**, em 18/09/2018, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL JUSTO MADRUGA, Superintendente Regional**, em 19/09/2018, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8262541** e o código CRC **B6AE2904**.

**ANEXO II.....**

**MINUTA DO TERMO DE CONTRATO**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA  
(Ex.: manutenção de elevadores, veículos, de condicionadores de ar e predial, fornecimento de passagens aéreas, locação de impressoras e máquinas reprográficas, telefonia, lavanderia)

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS Nº ...../..., QUE FAZEM ENTRE SI A  
UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO (A)  
..... E A EMPRESA  
.....**

A União, por intermédio do(a) ..... (*órgão ou entidade pública*), com sede no(a) ..... , na cidade de ..... /Estado ..., inscrito(a) no CNPJ sob o nº ..... , neste ato representado(a) pelo(a) ..... (*cargo e nome*), nomeado(a) pela Portaria nº ...., de ..... de ..... de 20.., publicada no *DOU* de ..... de ..... de ..... , inscrito(a) no CPF nº ..... , portador(a) da Carteira de Identidade nº ..... , doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ..... , sediado(a) na ..... , em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ..... , portador(a) da Carteira de Identidade nº ..... , expedida pela (o) ..... , e CPF nº ..... , tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº ...../20...., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de suporte técnico especializado em tecnologia da informação....., que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.
- 1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.
- 1.3. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRÍÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	QUANT MENSAL ESTIMADA	QUANT ANUAL ESTIMADA	VALOR	VALOR
				PARA O GRUPO	PARA O GRUPO
				R\$	R\$
01	<b><u>CHAMADOS DE 2º NIVEL</u></b>  <u>Serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação, conforme especificações do Anexo I.</u>	<u>603</u>	<u>7.236</u>	R\$	R\$
	<b><u>CHAMADOS DE 3º NIVEL</u></b>  <u>Serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação, conforme especificações do Anexo II.</u>	<u>67</u>	<u>804</u>	R\$	R\$
<b><u>TOTAL</u></b>		<u>670</u>	<u>8.040</u>	R\$	R\$

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de ...../...../..... e encerramento em ...../...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e
- 2.1.6. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.
- 2.1.7. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO**

~~3.1. O valor mensal da contratação é de R\$..... (....), perfazendo o valor total de R\$.....(....).~~

**Ou**

**3.1 O valor total da contratação é de R\$..... (....)**

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

### **4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20..., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

### **5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Edital e no Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017

### **6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE**

6.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do ~~.....~~

6.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

### **7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

~~7.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ ..... (.....), na modalidade de ..... , no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições previstas no Edital, com validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, observados os requisitos previstos no item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017~~

**Ou**

~~7.1. A CONTRATADA, na assinatura deste Termo de Contrato, prestou garantia no valor de R\$ ..... (.....), na modalidade de ..... , observadas as condições previstas no Edital, com validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual,~~

~~devendo ser renovada a cada prorrogação, observados os requisitos previstos no item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.~~

## **8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES**

12.1. É vedado à CONTRATADA:

12.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES**

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS**

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO**

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de ..... - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., ..... de..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATADA

#### **TESTEMUNHAS:**

1-  
2-

**ANEXO III DO EDITAL**  
**(TIMBRE DA EMPRESA PROPONENTE)**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º /2018**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**1. APRESENTAMOS A PRESENTE PROPOSTA COMERCIAL À SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL DA BAHIA, relativamente à prestação de serviço de SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, conforme especificações técnicas descritas no Termo de Referência, pela qual declaramos pleno conhecimento e total concordância com os termos do Edital respectivo, bem assim com as condições estabelecidas para a contratação, de acordo com os quantitativos dispostos na tabela abaixo:**

ITEM	DESCRÍÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANT MENSAL ESTIMADA	QUANT ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO DO CHAMADO	VALOR MENSAL PARA O GRUPO	VALOR ANUAL PARA O GRUPO
01	<b>CHAMADOS DE 2º NIVEL</b> Serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação, conforme especificações do processo licitatório.	603	7.236	R\$	R\$	R\$
	<b>CHAMADOS DE 3º NIVEL</b> Serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação, conforme especificações do processo licitatório.	67	804	R\$	R\$	R\$
<b>TOTAL</b>		670	8.040	R\$	R\$	R\$

**2. As propostas de valores anuais constantes no item 1, supra, são compostas pelos seguintes valores:**

DESCRÍÇÃO	Mão-de-obra	Insumos	Despesas operacionais administrativas	Lucro	Tributos
Chamados de 2º Nível	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$
Chamados de 3º Nível	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$

**3. Declaramos, sob as penas da lei e do Edital da licitação, que:**

**a) O prazo de validade** desta proposta é de: *90 (noventa) dias, contados da sessão pública;*

- b)** Todos os componentes de despesas de qualquer natureza, custos diretos e indiretos, inclusive relacionados com salários, mão-de-obra, encargos trabalhistas, previdenciários, tributários, sociais, fiscais, judiciais, fretes, transportes, garantias, seguros e demais despesas decorrentes de exigência legal, bem assim materiais consumíveis aplicados na realização dos serviços, depreciação de equipamentos e bens, ou das condições de gestão do contrato, estão incluídos no preço global final ofertado neste certame e serão de inteira responsabilidade desta proponente;
- c)** Compreendemos, na íntegra, o Edital supra mencionado e afirmamos que nossa proposta é perfeitamente exequível aos preços finais que ofertamos nesta licitação, bem assim que temos plenas condições de executar o objeto licitado, manifestando total concordância em realizá-lo conforme disposto no Edital, respeitando especificações, requisitos, prazos e condições do fornecimento, inclusive nas hipóteses do art. 65, §1º, da Lei n. 8.666/93;
- d)** Esta empresa proponente cumpre plenamente todos os requisitos para habilitação e que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, estando ciente e compromissada na obrigação de declarar ocorrências posteriores;
- e)** É a única participante desta licitação para o grupo empresarial ou econômico a que pertence, não mantendo nenhum vínculo de dependência ou subordinação com quaisquer outras empresas licitantes neste certame;
- f)** Que responsabiliza-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, reconhecendo como verdadeiras as propostas, ofertas e demais atos praticados no COMPRASNET, diretamente e/ou por representante, neste certame;
- h)** As obrigações que impliquem custos e formação de preços que não fizemos constar desta proposta serão suportadas por nós proponentes;
- I)** Que declara manter instalações, aparelhamento técnico e pessoal devidamente treinados, adequados e disponíveis para a realização dos serviços objeto desta proposta;
- I)** Todos os cálculos foram feitos com base nos preços vigentes no mercado, pelo que ofertamos os valores supracitados;
- J)** Esta é a proposta que apresentamos à Superintendência de Polícia Federal da Bahia, pelo que solicitamos que a tomem como firme e irretratável, na forma do Edital e da legislação aplicável.

Local, data – carimbo/CNPJ

assinatura do representante da empresa

O representante deverá assinar em todas as folhas da proposta.

## **ANEXO V**

## MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA

**(A vistoria é FACULTATIVA, se ocorrer, incluir na Habilitação)**

## DECLARAÇÃO DA SR/PF/BA

EMPRESA:

CNPJ:

**ENDEREÇO:**

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº /2018 – SR/PF/BA, que a empresa acima indicada, através de seu representante, realizou vistoria nas áreas, obtendo o conhecimento de todos os detalhes e informações necessárias à elaboração de proposta para o referido pregão, cujo objeto é a contratação de serviços de suporte técnico especializado em tecnologia da informação que atenderá à SR/PF/Ba e suas descentralizadas, de acordo com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência - TR, tomando ciência, portanto, das características e condições especiais e das dificuldades relacionadas com a execução do objeto da licitação.

Salvador/BA, \_\_ de \_\_\_\_ de 2018.

## Servidor Responsável

## DECLARAÇÃO DO LICITANTE

Declaro que me foram apresentadas as áreas e instalações, com acesso a todos os locais e detalhes necessários para a elaboração da proposta comercial, tendo sido fornecidas as informações e esclarecimentos inerentes a esta vistoria, por mim solicitados.

Salvador/BA, \_\_ de \_\_\_\_ de 2018.

---

### Assinatura do Representante da Licitante

Nome do Representante da Licitante (por extenso):

Cédula de Identidade: Órgão Emissor:  
Telefone: ( ) email:

ou

## **ANEXO V**

## MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES

**(Documento alternativo ao Atestado de Vistoria. Se for o caso, incluir na Habilitação)**

## DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES

Declaramos, sob as penalidades da lei, para fins de participação em processo licitatório do Pregão Eletrônico nº /2018 – SR/PF/BA, cujo objeto é a contratação de serviço de suporte técnico especializado em tecnologia da informação que atenderá à SR/PF/Ba e suas descentralizadas, de acordo com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência - TR, que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos e assumimos total responsabilidade por esse fato, de forma que a falta de conhecimento das condições do local, onde serão executados os serviços, não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a SR/PF/BA.

Salvador/BA, \_\_ de \_\_\_\_ de 2018.

---

## Assinatura do Representante da Licitante

Nome do Representante da Licitante (por extenso):

Cédula de Identidade: Órgão Emissor:

Telefone: ( ) email:

## (MODELO) ORDEM DE SERVIÇO

INTRODUÇÃO	
Atendimento de ( <b>XXº nível</b> ), envolvendo hardware e software realizado de forma presencial e remota aos usuários dos serviços de PF-BA	

1 – IDENTIFICAÇÃO			
<b>ORDEM DE SERVIÇO/OFB Nº:</b>			
<b>CONTRATO Nº:</b>			
<b>CONTRATADA:</b>			
<b>Data da Emissão:</b>		<b>Área Requisitante do Serviço:</b>	<b>NTI/SR/PF/BA</b>
<b>Usuário Solicitante:</b>			
E-mail:		Telefone:	
<b>Solução de TI:</b>	<b>Supporte Técnico Especializado de ( XXº nível)</b>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Quantidad e/Volume	Valor Total (R\$)
1	Supporte técnico especializado em atendimento aos usuário de tecnologia da informação – <b>XXº nível</b> – anexo I	Reais	R\$		R\$
<b>TOTAL</b>					

### 3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

1. Define-se como tempo de início de atendimento de uma ordem de serviço de 3º Nível, como o tempo decorrido entre o escalonamento de uma ordem de serviço da Central de Serviços da CGTI, e o recebimento da ordem de serviço por um técnico da CONTRATADA com a designação do técnico para atendimento no sistema de gerenciamento de suporte técnico.
2. Para efeito de cálculo dos tempos de conclusão da ordem de serviço, serão considerados apenas os dias úteis e o horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas, exceto para as ordens de serviço previamente agendadas para execução nos fins de semana, feriados ou horários alternativos
3. Cada ordem de serviço deverá ser homologada pelo CONTRATANTE após a conclusão do atendimento pela CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE verifique que o chamado não foi concluído de forma satisfatória, este continuará aberto e o tempo de conclusão do atendimento continuará sendo contado até a conclusão do atendimento.
4. O índice de nível de serviço **INS(nº nível)**, usado como mecanismo para avaliar o desempenho e a qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA e aplicado no cálculo da fatura mensal de serviços, será obtido pela seguinte fórmula:

$$\text{ValorTotal\_FN(Nível)} = (\text{Valor\_Mensal\_Nível}) - (\text{INS\_Nível})\%$$

onde:

**ValorTotal\_FN(Nível)** = valor da fatura mensal do nível **X** dos serviços prestados à CONTRATANTE

**Valor\_Mensal\_N(Nível)** = valor mensal do contrato do nível **X** prestados à Contratante;

**INS(nível)** = índice de nível de serviço do nível **X** apurado para o mês

5. Serão excluídas do cálculo dos índices de desempenho as ordens de serviço que forem prejudicadas por motivos alheios à prestação de serviço da CONTRATADA.
6. A Contratada deverá informar os números de chamados abertos para que a Contratante possa mensurar os indicadores de nível de serviço.

### 4 – CRONOGRAMA

Item referente ao Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo
-----------------------------------	-----------------	--------------	--------------

Supporte técnico especializado em atendimento aos usuário de tecnologia da informação – <b>Xº nível</b>	<b>dia/mês/ano</b>	<b>dia/mês/ano</b>	<b>XX dias</b>
---	--------------------	--------------------	----------------

<b>5 – ARTEFATOS</b>				
<b>Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos</b>		<b>Limites</b>	<b>Índice glosa</b>	
ISU3	Índice de satisfação do usuário do nível 3	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	% (percentual)	>=3,5 pontos
ITMI3	Índice do tempo máximo para Início atendimento do nível 3 presencial (<=15 minutos para captura do chamado)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 deste Anexo, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	>= 97%
ITMS3	Índice do tempo máximo para Solução do chamado atendimento do nível 3 presencial definido pela tabela % deste ANEXO	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 deste ANEXO, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	>=97%
<b>IND1</b>	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de serviços com a definição dos recursos relacionados como <b>essenciais (TABELA 1 deste Anexo)</b> , dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
<b>IND2</b>	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como básicos ( <b>TABELA 1 deste Anexo</b> ), dividido pelo tempo total de	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%

		operação destes serviços, vezes cem.		
--	--	---	--	--

<b>6 – CIÊNCIA</b>
<b>CONTRATANTE</b>
<b>Área Requisitante / Fiscal do Contrato</b>
<hr/> <p>XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX Chefe do NTI/SR/PF/BA Matrícula: XXXX Fiscal Titular do Contrato nº ___ – SR/PF/BA local, ___/___/___</p>
<b>CONTRATADA</b>
<b>PREPOSTO</b>
<hr/> <p>XXXXXX XXXXXXXX XXXX XXXXXXXX Função do preposto da Contratada CPF: XXXX.XXX.XXX-XXX Local, ___/___/___</p>



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP – POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DA BAHIA  
SETOR DE LOGÍSTICA E ADMINISTRAÇÃO POLICIAL**

**ANEXO VII**

**TERMO DE CONCILIAÇÃO JUDICIAL FIRMADO ENTRE O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO  
E A UNIÃO**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Guilherme Mastrichi Basso, pela Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Guiomar Rechia Gomes, pelo Procurador-Chefe da PRT da 10ª Região, Dr. Brasilino Santos Ramos e pelo Procurador do Trabalho Dr. Fábio Leal Cardoso, e a UNIÃO, neste ato representada pelo Procurador- Geral da União, Dr. Moacir Antonio da Silva Machado, pela Sub Procuradora Regional da União - 1ª Região, Dra. Helia Maria de Oliveira Bettero e pelo Advogado da União, Dr. Mário Luiz Guerreiro;

CONSIDERANDO que toda relação jurídica de trabalho cuja prestação laboral não eventual seja ofertada pessoalmente pelo obreiro, em estado de subordinação e mediante contraprestação pecuniária, será regida obrigatoriamente pela Consolidação das Leis do Trabalho ou por estatuto próprio, quando se tratar de relação de trabalho de natureza estatutária, com a Administração Pública;

CONSIDERANDO que a legislação consolidada em seu art. 9º, comina de nulidade absoluta todos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação da lei trabalhista;

CONSIDERANDO que as sociedades cooperativas, segundo a Lei n. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º, "(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados".

CONSIDERANDO que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária, (art. 86, da Lei n. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente

impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão-de-obra terceirizada;

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do merchandage é vedada pelo art. 3º, da CLT e repelida pela jurisprudência sumulada do C. TST (En. 331);

CONSIDERANDO que os trabalhadores aliciados por cooperativas de mão-de-obra, que prestam serviços de natureza subordinada à UNIÃO embora laborem em situação fática idêntica a dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonegada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente àquelas destinadas a tutelar a segurança e higidez do trabalho subordinado, o que afronta o princípio da isonomia, a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho (arts. 5º,

caput e 1º, III e IV da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que num processo de terceirização o tomador dos serviços (no caso a administração pública) tem responsabilidade sucessiva por eventuais débitos trabalhistas do fornecedor de mão-de-obra, nos termos do Enunciado 331, do TST, o que poderia gerar graves prejuízos financeiros ao erário, na hipótese de se apurar a presença dos requisitos do art. 3º, da CLT na atividade de intermediação de mão-de-obra patrocinada por falsas cooperativas;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação Para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão, da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem implementar políticas nos sentido de: "8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das leis do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as empresas."

RESOLVEM Celebrar CONCILIAÇÃO nos autos do Processo 01082-2002-020-10-00-0, em tramitação perante a MM. Vigésima Vara do Trabalho de Brasília-DF, mediante os seguintes termos:

Cláusula Primeira - A UNIÃO abster-se-á de contratar trabalhadores, por meio de cooperativas de mão- de- obra, para a prestação de serviços ligados às suas atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados, sendo eles:

- a) – Serviços de limpeza;
- b) – Serviços de conservação;
- c) – Serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) – Serviços de recepção;
- e) – Serviços de copeiragem;
- f) – Serviços de reprografia;
- g) – Serviços de telefonia;
- h) – Serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) – Serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) – Serviços de auxiliar de escritório;
- k) – Serviços de auxiliar administrativo;
- l) – Serviços de office boy (contínuo);
- m) – Serviços de digitação;
- n) – Serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) – Serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – Serviços de ascensorista;
- q) – Serviços de enfermagem; e
- r) – Serviços de agentes comunitários de saúde.

Parágrafo Primeiro – O disposto nesta Cláusula não autoriza outras formas de terceirização sem previsão legal.

Parágrafo Segundo – As partes podem, a qualquer momento, mediante comunicação e acordos prévios, ampliar o rol de serviços elencados no caput.

Cláusula Segunda - Considera-se cooperativa de mão-de-obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva), pelos seus associados.

Cláusula Terceira - A UNIÃO obriga-se a estabelecer regras claras nos editais de licitação, a fim de esclarecer a natureza dos serviços licitados, determinando, por conseguinte, se os mesmos podem ser prestados por empresas prestadoras de serviços (trabalhadores subordinados), cooperativas de trabalho, trabalhadores autônomos, avulsos ou eventuais;

Parágrafo Primeiro - É lícita a contratação de genuínas sociedades cooperativas desde que os serviços licitados não estejam incluídos no rol inserido nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira e sejam prestados em caráter coletivo e com absoluta autonomia dos cooperados, seja em relação às

cooperativas, seja em relação ao tomador dos serviços, devendo ser juntada, na fase de habilitação, listagem contendo o nome de todos os associados. Esclarecem as partes que somente os serviços podem ser terceirizados, restando absolutamente vedado o fornecimento (intermediação de mão-deobra) de trabalhadores a órgãos públicos por cooperativas de qualquer natureza.

Parágrafo Segundo – Os editais de licitação que se destinem a contratar os serviços disciplinados pela Cláusula Primeira deverão fazer expressa menção ao presente termo de conciliação e sua homologação, se possível transcrevendo-os na íntegra ou fazendo parte integrante desses editais, como anexo.

Parágrafo Terceiro - Para a prestação de serviços em sua forma subordinada, a licitante vencedora do certame deverá comprovar a condição de empregadora dos prestadores de serviços para as quais se objetiva a contratação, constituindo-se esse requisito, condição obrigatória à assinatura do respectivo contrato.

#### DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Cláusula Quarta – A UNIÃO obriga-se ao pagamento de multa (astreinte) correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Conciliação, sendo a mesma reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Parágrafo Primeiro – O servidor público que, em nome da Administração, firmar o contrato de prestação de serviços nas atividades relacionadas nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira, será responsável solidário por qualquer contratação irregular, respondendo pela multa prevista no caput, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo Segundo – Em caso de notícia de descumprimento dos termos firmados neste ajuste, a UNIÃO, depois de intimada, terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentar sua justificativa perante o Ministério Público do Trabalho.

#### DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

Cláusula Quinta – A UNIÃO se compromete a recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes ora pactuadas em relação às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de vincular todos os órgãos integrantes da administração pública indireta ao cumprimento do presente termo de conciliação, sendo que em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista deverá ser dado conhecimento ao Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais – DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ou órgão equivalente, para que discipline a matéria no âmbito de sua competência.

DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE

Cláusula Sexta - - As partes submetem os termos da presente conciliação à homologação do Juízo da MM. Vigésima Vara do Trabalho, para que o ajuste gere os seus efeitos jurídicos.

Cláusula Sétima - Os termos da presente avença gerarão seus efeitos jurídicos a partir da data de sua homologação judicial.

Parágrafo único - Os contratos em vigor entre a UNIÃO e as Cooperativas, que contrariem o presente acordo, não serão renovados ou prorrogados.

Cláusula Oitava - A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus. Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, caput, da CLT.

Brasília, 05 de junho de 2003.

GUILHERME MASTRICH BASSO GUIOMAR RECHIA GOMES  
Procurador-Geral do Trabalho Vice-Procuradora-Geral do Trabalho

BRASILINO SANTOS RAMOS FÁBIO LEAL CARDOSO  
Procurador-Chefe/PRT 10ª Região Procurador do Trabalho

MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO  
Procurador-Geral da União

HELIA MARIA DE OLIVEIRA BETTERO MÁRIOLUIZ GUERREIRO  
Sub-Procuradora-Regional da União-1ª Região Advogado da União

Testemunhas: \_\_\_\_\_

GRIJALBO FERNANDES COUTINHO  
Presidente da Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho – ANAMATRA  
PAULO SÉRGIO DOMINGUES  
Presidente da Associação dos Juízes Federais do Brasil – AJUFE REGINA BUTRUS  
Presidente da Associação Nacional dos Procuradores do Trabalho - ANPT

**Termo de Conciliação Judicial** celebrado entre a União e o Ministério Público do trabalho, nos autos do processo nº 1082/02, da 20ª Vara do Trabalho de Brasília/DF, homologado em 05 de junho de 2003.



## ANEXO VIII - MODELO DO TR - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

### INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente a Contratada que os serviços prestados ou os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos em contrato.

### IDENTIFICAÇÃO

**CONTRATO Nº**

**CONTRATADA:**

**CONTRATANTE: SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL NA BAHIA**

**ORDEM DE SERVIÇO Nº: R-001** | **DATA DA EMISSÃO: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.**

**SOLUÇÃO DE TI** | Suporte Técnico Especializado de nº nível

### ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

Item	Descrição de Produto e Serviço	Métrica	Quantidade	Total
1.	Supporte técnico especializado em atendimento aos usuários de tecnologia da informação – Xº nível – Anexo nº	reais		
<b>TOTAL DOS ITENS</b>				

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP, que os serviços e/ou bens integrantes da (nº da **OS-ORDEN DE SERVIÇO**) acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato acima referenciado.

### DE ACORDO

**Gestor do Contrato**

**Fiscal Requisitante do Contrato**

**XXX XXXX XXXXX**

Matr.: XXX.XXX

Salvador, \_\_\_\_\_ de, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

XXXXXX XXXX XXXXX XXXXX

Matr.: XXX.XXX

Salvador, \_\_\_\_\_ de, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**ANEXO IX**  
**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

**MODELO**

<b>Indicador</b>	
<b>Nº + Título do Indicador que será utilizado</b>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	
<b>Meta a cumprir</b>	
<b>Instrumento de medição</b>	
<b>Forma de acompanhamento</b>	
<b>Periodicidade</b>	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	
<b>Início de Vigência</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	
<b>Sanções</b>	
<b>Observações</b>	
<b>Exemplo de Indicador</b>	
<b>Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).</b>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
<b>Meta a cumprir</b>	24h
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24h = X
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	X até 1 - 100% do valor da OS  De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS  De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
<b>Sanções</b>	20% das OS acima de 2 - multa de XX  30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual
<b>Observações</b>	

**ANEXO X**  
**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SIMPLIFICADA**

DESCRIÇÃO	VALORES ANUAIS				
	Mão-de-obra	Insumos	Despesas operacionais administrativas	Lucro	Tributos
Chamados de 2º Nível	R\$ 299.288,81	R\$ 1.900,01	R\$ 8.951,87	R\$ 9.004,12	R\$ 30.869,56
Chamados de 3º Nível	R\$ 60.721,78	R\$ 3.900,01	R\$ 14.373,33	R\$ 11.806,21	R\$ 9.336,17