



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO - SST/DINF/DTI/PF

MINUTA DE TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 08211.003940/2018-14

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de subscrição de Solução de Integração e Gestão Aeronáutica, suporte técnico e treinamento inicial a distância, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Sub-item	Descrição/Especificação	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual máximo aceitável
1	1	Fornecimento de Solução de Integração e Gestão Aeronáutica por subscrição	12 Meses	R\$ 20.000,00	R\$ 240.000,00
	2	Fornecimento de Suporte Técnico para Solução de Integração e Gestão Aeronáutica	12 Meses	R\$ 4.743,78	R\$ 56.925,39
Valor Total Estimado para Contratação					R\$ 296.925,39

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, por se tratar de serviço comum, com características e especificações usuais de mercado.

1.3. O quantitativo e respectivo código do item está discriminados na tabela acima.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global com pagamentos mensais conforme indicadores mínimos de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

1.5. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

1.6. O fracionamento do objeto em dois itens objetiva, segmentar de forma clara os serviços a serem prestados pela contratada. Em que pese a possibilidade de fracionar o objeto justifica-se o agrupamento dos itens para adjudicação em grupo como medida de economicidade e eficiência administrativa.

1.7. Por se tratar de serviços inter-relacionados, o agrupamento dos itens mostra-se economicamente vantajoso para a Administração considerando que o suporte técnico e a ambientação são específicos para cada solução não se vislumbrando possibilidade de prestação do serviço por empresas distintas o que poderia acarretar descontinuidade na prestação do serviço, acarretando sérios prejuízos à Administração.

1.8. Por essas razões, **não haverá parcelamento** do objeto, sendo os itens descritos licitados em um único grupo garantindo condições mais vantajosas à Administração.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O CAOP tem em suas atribuições planejar, orientar, implementar, coordenar e avaliar a execução de ações táticas em que se empreguem meios aéreos, prestando apoio aéreo às unidades centrais e descentralizadas da PF.

2.2. A partir da aprovação do Plano Estratégico Específico do CAOP 2019-2022, que inclui diversas ações e objetivos estratégicos voltados a modernização dos processos e da gestão a partir das melhores práticas adotadas no mercado aeronáutico, respeitadas as particularidades da PF.

2.3. Dentre as ações propostas estão a integração total das informações decorrentes das atividades desenvolvidas pelo CAOP e solução de gestão aeronáutica capaz de auxiliar de forma eficaz e sistematizadas os meios aéreos disponíveis para atender à crescente demanda de forma ágil e segura.

2.4. A solução proposta permite a modernização tecnológica a partir da gestão e controle das atividades aeronáuticas desempenhadas no CAOP. Atuando de forma automatizada na integração das informações e serviços da aviação operacional racionalizando custos e otimizando o uso dos bens e recursos humanos e materiais na aviação operacional da Polícia Federal.

2.5. A contratação permite padronizar procedimentos, integrar e unificar a base de dados de planejamento, operação, manutenção, instrução treinamento e formação aeronáutica, controle e disponibilidade da tripulação e

passageiros, contratos, coordenação de voo, legislação, despacho operacional, controle de abastecimento e disponibilizar relatórios gerenciais em solução única de TIC.

2.6. O acesso imediato as informações, estatísticas e indicadores da aviação operacional permitirá otimizar a tomada de decisão por parte do Coordenador, da Diretoria Executiva e da Direção Geral.

2.7. A solução encontra-se em consonância com o item SDS42 - Prover Solução de Integração e Gestão Aeronáutica. Sistema de gestão e controle que integre toda a aviação operacional da PF de forma automatizada. Aprovada em reunião do PDTI em 15 de junho de 2018, as ações constantes Planejamento Estratégico do Departamento de Polícia Federal aprovado pela Portaria nº 4453/2014- DG/DPF de 16 de maio de 2014 e no Plano Estratégico Específico do CAOP 2019-2022 aprovado pela Direção Geral em 17/12/2018.

2.8. A presente contratação encontra-se incluída no item 204 do PGC 2020, está alinhada Estratégia de Governo Digital estabelecida pelo Decreto nº 10.332 de 28 de abril de 2020.

2.9. A presente contratação está alinhada ainda as diretrizes e objetivos da Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS) instituída pela Lei 13.675/2018.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A presente contratação abrange a subscrição de Solução de Gestão Aeronáutica, dentre as disponíveis no mercado, capaz de controlar e integrar as atividades aéreas, , suporte técnico da solução nos moldes estabelecidos neste Termo de Referência e treinamento inicial a distância. A comprovação da Capacidade Técnica será realizada conforme disposto no item 21.3 deste Termo de Referência.

3.2. A solução atenderá a aviação operacional da PF de forma automatizada, permitindo racionalizar e otimizar o uso dos bens e recursos humanos e materiais na aviação operacional da Polícia Federal. Proporcionando atender à crescente demanda de forma ágil e segura e acompanhar os processos de modernização da Aviação Civil e disponibilizar em uma só solução as informações relativas ao planejamento, operação, manutenção, instrução treinamento e formação aeronáutica, controle e disponibilidade da tripulação e passageiros, contratos, coordenação de voo, legislação, despacho operacional, controle de abastecimento e relatórios gerenciais, conforme previsto neste Termo de Referência.

3.3. A solução oferecida deve estar disponível para comercialização no mercado comum, estar sendo ou ter sido utilizada em empresas particulares, públicas ou órgãos governamentais que atuem em atividades aéreas reguladas pela autoridade aeronáutica.

3.4. A solução oferecida deverá oferecer, sem prejuízo aos demais requisitos deste Termo de Referência:

3.4.1. Estar em produção e operacional e atender aos requisitos constantes do item 5.

3.4.2. Possuir catálogo de FAQ (Perguntas Frequentes) e Serviço de Suporte Técnico nos moldes deste Termo de Referência.

3.4.3. Dispor de Manual de Usuário em português do Brasil, integrado a solução, sendo admitida a disponibilização de versão em PDF para download.

3.4.4. Possibilitar o ajuste de template conforme disposto neste Termo de Referência.

3.4.5. Permitir criação pelo usuário de relatórios e ajuste de dashboards a partir das informações disponíveis na solução contratada.

3.4.6. Solução automática de back-up dos dados.

3.4.7. Controle de acesso a partir de login individual.

3.4.8. Estar adequada e manter-se atualizada as normas, diretrizes e dispositivos legais que norteiam a Aviação Civil no Brasil e demais dispositivos legais.

3.4.9. Estar legalmente licenciada para uso e subscrição pelo licitante durante o período de vigência do contrato.

3.4.10. Ao final do contrato dispor de módulo de extração de dados em conformidade com o disposto no item 5.2.1.5 deste Termo de Referência;

3.4.11. Atender aos limites e condições estabelecidos neste Termo de Referência e Anexos.

3.5. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico ao usuário e a solução conforme disposto neste Termo de Referência;

3.6. A CONTRATADA fornecerá em até 45 dias após a implantação da solução, respeitadas as normas sanitárias decorrentes do estado de emergência em saúde, por meio de videoconferência, orientações de ambientação, funcionalidades e melhores práticas de uso da solução com a finalidade de possibilitar aos servidores e prestadores de serviços lotados na CAOP a utilização de forma correta e maior aproveitamento dos recursos oferecidos pela solução.

3.7. A responsabilidade pela inserção das informações na solução será exclusiva da CONTRATANTE.

3.7.1. A solução deverá permitir a inclusão de dados e informações de interesse da CONTRATANTE ainda que ocorridas em data anterior a contratação, desde que sejam parte do escopo da contratação, inclusive ajustando número de página do Diário de Bordo se necessário.

3.7.2. A solução deverá permitir a inclusão de dados relativos às aeronaves não operacionais que já foram utilizadas pela Polícia Federal como forma de preservar os dados e informações gerenciais respeitados os requisitos contratados.

3.8. Os critérios para mensuração da qualidade do serviço prestado, bem como a forma de pagamento serão realizados conforme disposto neste Termo de Referência.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

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. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares e as informações e as sugestões coletadas durante audiência pública, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

REQUISITOS BÁSICOS DO OBJETO

5.2. A solução deverá atender os seguintes requisitos:

5.2.1. Estar instalada na infraestrutura de Datacenter do CONTRATANTE e todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis bem como atender os seguintes quesitos de compatibilidade:

5.2.1.1. Compatibilidade com um dos bancos de dados: Mysql 5 ou superior ;ou SQL Server 2016 ou superior; ou Postgres 10 ou superior;

5.2.1.2. Compatibilidade com sistema operacional: RedHat: RHEL 7 ou superior; ou Windows Server 2019 ou superior;

5.2.1.3. A solução de autenticação de usuários deverá possuir protocolos de segurança que garantam o controle de acesso individual para cada usuário, **sendo desejável** sua integração a autenticação da Polícia Federal por meio do protocolo OpenID Connect ou SAML, que utilize padrão OAuth 2.0;

5.2.1.4. A solução deverá disponibilizar acesso via plataforma web que seja compatível com a VPN utilizada pela Polícia Federal;

5.2.1.5. Ao fim do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar solução capaz de, ao menos, prover funcionalidade de consulta e geração dos relatórios além dos *dashboards* definidos pela CONTRATANTE no decorrer da prestação do serviço. De forma a manter o acesso aos dados após o encerramento do contrato.

a) A solução de que trata este item servirá apenas para extração de dados cadastrados no decorrer do contrato.

b) A CONTRATADA poderá prover qualquer solução capaz de realizar a extração dos dados e gerar relatórios de forma compatível com o sistema contratado.

c) Não haverá inserção de dados ou atualização das informações após o encerramento do contrato, apenas extração das informações já cadastradas.

5.2.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

5.2.3. Ser multiusuário e multitarefa.

5.2.4. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.

5.2.5. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por 12 (doze) meses a partir da data de registro da atividade.

5.2.6. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos, XLS, XLM, CSV e TXT entre outros de uso comum para que seja possível importar os bancos de dados e planilhas existentes atualmente na CAOP.

5.2.7. Estar licenciada durante o período contratual (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de usuários envolvidos na aviação operacional da PF, sejam servidores da CONTRATANTE ou mesmo

colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 20(vinte) acessos simultâneos e 100 (cem) usuários utilizando diretamente o sistema.

5.2.8. Oferecer acesso via WEB com versão para desktop e mobile podendo ser acessada a partir de computador, tablete e celular de forma online e com armazenamento em tempo real e que seja compatível com a solução de VPN utilizada pela Polícia Federal.

5.2.8.1. Não é necessário a existência de um APP, mas a plataforma deverá disponibilizar versão mobile que permita a utilização de todas as funcionalidades previstas neste Termo de Referência.

5.3. A solução deverá fornecer *dashboards* integrados e customizáveis de acordo com o tipo de serviço/setor do usuário, contendo com informações mais utilizadas para aquele perfil de usuário e que possa ser alterada conforme a necessidade.

5.4. A solução deverá obrigatoriamente, integrar todos os módulos e informações descritas abaixo sem prejuízos de informações ou módulos adicionais fornecidos pelo fabricante, sendo essencial a geração de relatórios gerenciais e informação por meio de dashboards.

5.5. Expedir notificações na aplicação e por e-mail relativas a vencimento de contratos, licenças, habilitações, manutenção e divergências, requisições pendentes a cada responsável designado.

5.6. Ser entregue com Template definido pela Polícia Federal, durante a realização da Reunião Inicial de Contratação, no que se refere a marca, Brasão e cores definidas que possibilitem identificar sua marca e relatórios básicos requisitados.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DO OBJETO

5.7. A Solução de Integração deverá incluir, no mínimo, os seguintes módulos: diário de bordo eletrônico, planejamento e operação aérea, coordenação de voo, tripulação, instrução e treinamento, manutenção, abastecimento, segurança operacional e AVSEC, backoffice, administrativo, tático operacional e auditoria.

5.7.1. Todos os módulos disponíveis deverão estar em consonância com as normas e diretrizes, vigentes e atualizadas, estabelecidas pelas autoridades aeronáuticas.

5.7.2. A critério da CONTRATADA poderão ocorrer atualizações adicionais de versionamento e funcionalidade desde que não impliquem em custo adicional ao apresentado na proposta pela CONTRATADA.

5.8. Os módulos especificados abaixo deverão ser completamente integrados de forma que não seja necessária a inclusão de uma mesma informação duas vezes no sistema e que a consulta realizada em qualquer dos módulos reproduza as fidedignamente as informações:

5.9. Diário de Bordo Eletrônico

5.9.1. A solução deve ser certificada pela ANAC ou estar em conformidades com as resoluções ANAC 457/2017 e 458/2017 ou posteriores que venham a substituí-las e que tratem de diário de bordo e uso de sistema informatizado de registro e guarda de informações reguladas.

5.9.2. Além das informações previstas na resolução 457 deverão estar disponíveis ainda:

5.9.2.1. Campo de abastecimento com no mínimo os campos: Local de abastecimento, Quantidade, Unidade de Medida, Nº da CE (Comprovante de Entrega), Empresa responsável pelo abastecimento e opção para upload de foto ou PDF relativo a cada CE.

5.9.2.2. Campos adicionais: Unidade requisitante, Motivo da Missão (não confundir com natureza do voo), nº OMP (número da Ordem de Missão Policial).

5.9.2.3. Outros campos poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, durante a reunião inicial de contratação, desde que não impliquem em alterações significativas da ferramenta. (Os campos adicionais se referem a informações que sejam relevantes para gerar relatórios gerenciais)

5.9.3. Possuir funcionalidade de assinatura digital e eletrônica.

5.9.4. Módulo de gerenciamento das informações.

5.10. Gestão, Planejamento, Operação e Coordenação de voo

5.10.1. Módulo de cadastro de aeronaves em que constem no mínimo os seguintes campos: Prefixo, fabricante, modelo, número do Certificado de Aeronavegabilidade, validade do C.A, validade da IAM, categoria de registro, data de fabricação, aquisição, certificações, S/N, número dos motores, etc.

5.10.2. Planejamento de etapas do voo, número da OMP(Ordem de Missão Policial), origem e destinos. Cálculo e controle de abastecimento, carga, passageiros e tripulação por etapa do voo.

5.10.3. Planejamento de voos, tripulação, aeronaves, quantidade de passageiros, mapa de disponibilidade de aeronave e tripulação.

5.10.4. Controle de aeródromos públicos, privados, militares e helipontos, atualizado, no mínimo bimestralmente, com base no ROTAER e possibilitar inclusão de novos pontos se necessário.

- 5.10.5. Controle de tripulação a bordo, extras, listas de passageiros, carga.
- 5.10.6. Gerar lista de passageiros contendo no mínimo nome completo, órgão, matrícula e CPF.
- 5.10.7. Controle de passageiros e carga, por órgão requisitante, tipo do passageiro órgão vinculado.
- 5.10.8. Controle de escalas de voo, incluindo folgas, férias, licenças legais, indisponibilidade decorrente de documentação vencida.
- 5.10.9. Controle de voos realizados, por órgão requisitante e tipo de passageiros e carga.
- 5.10.10. Controle de hora de voo das aeronaves.
- 5.10.11. Reporte de pane e discrepâncias.
- 5.10.12. Módulo para solicitação de missão por outras unidades e órgãos, e autorização.
- 5.10.13. Geração de Relatórios nos modelos estabelecidos pela ANAC e outros personalizados além de *dashboards* que permitam a visualização das informações acima, nos limites de customização estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.10.14. Módulo de gerenciamento das informações.

5.11. **Tripulantes**

- 5.11.1. Módulo de cadastro de tripulantes, dados pessoais, licenças e habilitações. Capacitação interna, cursos, treinamentos.
- 5.11.2. Controle de escalas de voo, incluindo folgas, férias, sobreaviso, licenças legais, disponibilidade e indisponibilidade decorrente de documentação vencida.
- 5.11.3. Controle automatizado de Licenças, Habilitações, ICAO com atualização no mínimo semanal junto a ANAC, incluindo validade de CMA.
- 5.11.4. Controle de horas de voo, diurna, noturna, visual ou por instrumentos, missão ou experiência ou treinamento, função a bordo.
- 5.11.5. Registro individual do piloto RIP.
- 5.11.6. Controle de diárias e jornada conforme lei 7183/84 - Lei do aeronauta baseado nas informações do diário de bordo e alterações posteriores.
- 5.11.7. Módulo de gerenciamento das informações
- 5.11.8. Módulo de consulta para o tripulante.

5.12. **Relatórios Operacionais e Estatísticos**

- 5.12.1. Relatórios individuais por tripulante: licenças, habilitações, quantidade de voos, horas de voo por tipo e totais, horas de voo homologadas de outras empresas, diárias de viagem
- 5.12.2. Controle de consumo de combustível
- 5.12.3. Controle anual de voo
- 5.12.4. Controle de horas de voo, manutenção programada
- 5.12.5. *Dashboard* operacional por área de operação
- 5.12.6. Demais relatórios que contenham informações contempladas neste termo de referência.

5.13. **Instrução e Treinamento**

- 5.13.1. Controle automatizado de Licenças e Habilitações e Treinamentos Internos com atualização no mínimo diária junto a ANAC, incluindo validade de CMA.
- 5.13.2. Planejamento de cursos, turmas, treinamentos,
- 5.13.3. Módulo de avaliação, instrução e treinamento que permita utilização em tablete ou celular online.
- 5.13.4. Biblioteca digital indexada e online, com pesquisa por título, autor e assunto, contendo informações e normas técnicas, documentos relevantes, manuais e publicações.
- 5.13.5. Opção de Emissão de Certificado para treinamentos internos.
- 5.13.6. Painel de validade e relatórios relativos as informações acima.

5.14. **Manutenção**

- 5.14.1. Módulo de cadastro de modelos, aeronaves, itens controláveis, componentes, suprimentos, boletins de serviço, manuais de manutenção, publicações aeronáuticas, oficinas, fornecedores e serviços.
- 5.14.2. Controle de disponibilidade de aeronave e registro automatizado nos painéis de disponibilidade em virtude de manutenção programadas ou corretivas.

- 5.14.3. Mapa de controle de componentes em estoque incluindo validade de certificações
- 5.14.4. Histórico de ocorrências, trocas de peças, discrepâncias, reparos executados por aeronave, por tipo de discrepância, por modelo.
- 5.14.5. Alerta e notificação de pane e discrepâncias aos interessados.
- 5.14.6. Controle financeiros dos contratos vinculados a manutenção.
- 5.14.7. Controle de OS, com tipo de serviço, discrepância apontada, peças e serviços executados.
- 5.15. **Abastecimento**
 - 5.15.1. Controle e notificação de vencimento dos contratos e valor disponível para abastecimento.
 - 5.15.2. Controle de fornecedores de combustível, tabela de preços por localidade.
 - 5.15.3. Controle de abastecimento por número da CE, quantidade em litros, valor unitário, valor total, operador, upload da CE física, Nota fiscal vinculada e boleto de pagamento.
 - 5.15.4. Controle de Notas fiscais, por CE incluída, por vencimento e número do processo de pagamento e memorando vinculado.
 - 5.15.5. Controle de valor e litros gastos por fornecedor, localidade e contrato.
 - 5.15.6. Relatórios relativos as informações acima.
- 5.16. **Segurança Operacional e AVSEC**
 - 5.16.1. Relatório de voo (Relatório
 - 5.16.2. Comunicado, divulgação, recomendações e relatórios AVSEC (cadastro, controle e divulgação)
 - 5.16.3. RIRE, RAC
 - 5.16.4. Controle de jornadas, justificativas e relatórios
 - 5.16.5. RELPREV: (relato, classificação, encaminhamentos, resumo, conclusão, relatório)
 - 5.16.6. Análise e supervisão continuada relatório e acompanhamento.
- 5.17. **Back office e Administração**
 - 5.17.1. Controle de servidores, colaboradores, setor, função.
 - 5.17.2. Controle de acesso e permissão ao sistema por módulo, tipo de acesso (leitura, modificação, inclusão e exclusão).
 - 5.17.3. Cadastro de contrato, controle de prazos, validades, recorrências e relatórios.
 - 5.17.4. Cadastro de fornecedores
 - 5.17.5. Controle de Notas fiscais, data de vencimento, contrato vinculado e opção de upload
 - 5.17.6. Controle de valor de compensação e rateio com outras instituições (a partir de requisitante do serviço, número de passageiros) conforme custo padrão estabelecido.
 - 5.17.7. Controle de viaturas e veículos, entrada, saída e abastecimentos, por usuário.
- 5.18. **Tático Operacional**
 - 5.18.1. Geração e controle de cautela de armamento, munição, coletes, granada e demais itens vinculados.
 - 5.18.2. Escala de serviços dos operadores, incluindo licença, disponibilidade, férias, licenças legais, sobreaviso e folgas.
- 5.19. **Auditoria**
 - 5.19.1. Produzir relatórios de logs.
 - 5.19.2. Produzir relatórios de incidentes de sistema
 - 5.19.3. Produzir relatórios de segurança sempre que necessário (controle de acesso)
 - 5.19.4. Produzir relatórios de performance
- 5.20. **Relatórios Gerenciais**
 - 5.20.1. Permitir a geração/impressão de relatórios gerenciais.
 - 5.20.2. Permitir criação pelo usuário de relatórios e ajuste de dashboards a partir das informações disponíveis na solução contratada.
 - 5.20.3. Possuir tutorial que auxilie o usuário na criação de relatórios próprios a partir dos dados cadastrados na solução.

5.21. Requisitos de suporte técnico e solução de incidentes e indisponibilidade na solução

5.21.1. Serão prestados 3 (três) tipos de serviço de suporte técnico: suporte ao usuário, suporte técnico remoto, suporte técnico presencial.

5.21.2. O suporte técnico será prestado conforme estabelecido no item 7.3 deste Termo de Referência e os critérios de medição da prestação do serviço estão descritos no item 8 deste T.R., sem prejuízo as demais informações constantes nos documentos da contratação

5.21.3. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e 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 a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.

5.21.4. A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a prestar suporte remoto que exija acesso a rede da CONTRATANTE.

5.21.5. 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.

5.21.6. Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à 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.

5.21.7. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

5.21.8. 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.

5.21.9. 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.

5.21.10. A base de dados em que conste informações da CONTRATANTE somente poderão ser acessadas pela CONTRATADA, exclusivamente, para fins de solução de incidentes ou indisponibilidade na solução.

5.21.11. 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 (Anexo IV) a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.22. Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.23. As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas neste TR.

6. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

6.1. Desde que a solução atenda todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência e considerando que a instalação se dará em máquina virtual de propriedade da Polícia Federal a partir das especificações técnicas estabelecidas. Não se vislumbra necessidade de vistoria prévia por parte dos licitantes, no entanto, caso entenda pertinente 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 08:00 horas às 17:00 horas, previamente agendada pelo telefone 61 2024-9901.

6.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á 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.

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

6.3. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6.4. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.2. Da implementação e funcionamento da solução

7.2.1. A solução deverá ser instalada no Data Center da Polícia Federal e atender os requisitos de compatibilidade estabelecido no item 5.1 deste Termo de Referência garantindo o sigilo dos dados e as normas de segurança de TI estabelecidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI/PF.

7.2.2. A CONTRATADA deverá informar na propostas os requisitos necessários para instalação da solução no ambiente da CONTRATANTE de forma que a partir da assinatura do contrato o ambiente já esteja disponível para início da instalação.

7.2.3. A CONTRATADA será responsável pela instalação da solução no ambiente da DTI/PF em até 30 dias após a assinatura do contrato, bem como se compromete a manter a quantidade de colaboradores necessários para realização da integração da solução ao ambiente, ajustes iniciais de Template e demais adequações, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

7.2.3.1. O prazo previsto acima poderá ser prorrogado caso a CONTRATANTE não disponibilize o ambiente para instalação até a assinatura do contrato.

7.2.3.2. Durante a realização da reunião inicial de contratação, a ser realizada por videoconferência, a CONTRATADA apresentará os relatórios gerenciais disponíveis em sua solução e mais comumente utilizados no mercado para que a CONTRATANTE escolha quais deverão ser disponibilizados inicialmente na solução.

7.2.3.3. A CONTRATANTE reavaliará em até 60 dias após a implementação da solução a necessidade de relatórios adicionais e ajustes de dashboards.

7.2.3.4. A CONTRATADA deverá efetuar ajustes iniciais no template, inclusão de identidade visual do CONTRATANTE e adequação de relatórios e *dashboards* em até 180 dias após a assinatura do contrato.

7.2.3.5. As adaptações, ajustes a que se refere este item não deverão gerar custo adicional e se limitam a template, identidade visual, relatórios e dashboards.

7.2.4. Não será realizada customização da ferramenta que acarrete em inclusão de módulos ou informações não previstos ou quaisquer custos adicionais a CONTRATADA. Módulos adicionais disponíveis de forma nativa na solução e que sejam disponibilizados de forma gratuita pela CONTRATADA poderão ser utilizados pela CONTRATANTE desde que não impliquem em aumento de custo.

7.2.5. A solução fornecida deverá estar disponível para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado junto ao suporte técnico.

7.3. Do Suporte Técnico - Forma de prestação do serviço

7.3.1. Serão prestados 3 (três) tipos de serviço de suporte técnico: suporte ao usuário, suporte técnico remoto, suporte técnico presencial.

7.3.2. O serviço de suporte ao usuário será prestado para esclarecimento de dúvidas e forma de utilização da solução e deverá estar disponível, no mínimo entre 8h e 18h de segunda a sexta e entre 8h e 12h aos sábados, por meio de telefone, chat, ou qualquer outro meio que possibilite resposta imediata ao usuário.

7.3.2.1. A solução deverá disponibilizar um FAQ (Perguntas Frequentes) e um Manual do Usuário atualizado integrado a solução.

7.3.2.2. A disponibilização do FAQ não exime a CONTRATADA do atendimento aos IMDs previstos no item 8 deste Termo de Referência.

7.3.3. O serviço de suporte técnico remoto, tratará da solução de problemas e incidentes que tornem indisponível a solução e que sejam identificados pela CONTRATANTE como de aplicação deverá estar disponível para o CONTRATANTE remotamente, no regime integral 24/7/365 (todos os dias do ano de forma ininterrupta).

7.3.3.1. O chamado será aberto por telefone, mediante fornecimento de protocolo de atendimento. A CONTRATADA deverá possuir ferramenta de controle e acompanhamento dos chamados relacionados a falhas técnicas ou indisponibilidade do sistema, podendo ser integrado a solução ou não.

7.3.4. Serviço de suporte técnico presencial será prestado de maneira excepcional e mediante agendamento nos casos em que seja estritamente necessária a presença de um técnico nos sítios da CONTRATADA, conforme estabelecido neste Termo de Referência. Nestes casos o serviço será prestado em dias e horário previamente ajustado entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

7.3.5. A prestação dos serviços de suporte presencial excepcional ocorrerá na Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação, localizada no endereço SAIS Quadra 07, Lote 23, Edifício CGTI, Brasília-DF, Cep: 70610-200.

7.3.6. Para viabilizar a prestação do serviço de suporte remoto, será fornecido pela CONTRATANTE durante o período necessário de solução do incidente, os recursos de conectividade através de rede privada virtual (VPN), cabendo à CONTRATADA ou aos seus técnicos dispor de acesso à internet para realizar a conexão remota.

7.3.7. A CONTRATADA é responsável por realizar testes periódicos de conectividade a fim de garantir que em caso de necessidade não ocorram problemas de acesso aos recursos de TI da CONTRATANTE que ocasionem indisponibilidade da solução.

7.3.8. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por telefone, e-mail, na solução ou ferramenta de ITSM da contratada, cabendo a esta informar por e-mail ao solicitante o número, horário de abertura do chamado e prazo de atendimento.

7.3.9. Caberá à CONTRATADA em caso a disponibilização de acesso à ferramenta de ITSM para a CONTRATANTE também o repasse das informações necessárias para viabilizar o seu uso.

7.3.10. A solução fornecida deve estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes do software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos definidos pelo CONTRATANTE e com as diretrizes e normas estabelecidas pelas autoridades aeronáuticas;

7.3.10.1. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da DTI/PF.

7.4. Das informações iniciais e orientações de uso da ferramenta

7.4.1. A CONTRATADA fornecerá em até 45 dias após a implantação da solução, orientações iniciais e orientações de uso da ferramenta.

7.4.2. Em virtude do estado de emergência em saúde decorrente da pandemia de COVID-19, as orientações deverão ocorrer por meio de videoconferência.

7.4.3. Poderão ser realizadas quantas reuniões se fizerem necessárias, em comum acordo entre as partes, para que seja possível repassar informações aos usuários sobre as funcionalidades e forma de utilização da ferramenta.

7.4.4. O objetivo destas reuniões é possibilitar aos servidores e prestadores de serviços lotados na CAOP o uso correto da solução e melhor aproveitamento dos recursos disponibilizados pela solução.

7.5. Do sigilo e da Segurança das informações

7.5.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela Polícia Federal, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

7.5.2. A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações. Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (Anexo IV).

7.5.3. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da PF não poderá ser utilizada para fins particulares (Anexo IV).

7.5.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

7.6. Da Participação por Meio de Consórcios

7.6.1. No caso do presente processo não se vislumbra ganho em termos de competitividade do certame caso seja permitida a participação de empresas reunidas em consórcio pois o mercado é composto por fornecedores que possuem capacidade para fornecer individualmente todos os serviços descritos neste TR.

7.6.2. Portanto, não há escassez de empresas que prestam o serviço objeto do certame, tampouco é gravado de complexidade que torne problemática a competição, sendo desnecessário o consorciamento entre empresas, que poderia ainda prejudicar a conquista da conjugação do menor preço e do melhor serviço, assim como a fiscalização, cobrança e execução contratual.

7.6.3. Logo, não será permitida a participação de empresas em consórcio.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO.

8.1. A gestão de contrato será realizada conforme estabelecido na IN nº 01/2019 de 4 de abril de 2019, a partir da formação da equipe de fiscalização formada por no mínimo, o gestor do contrato, fiscal requisitante, fiscal técnico e fiscal administrativo.

8.2. Reunião inicial e reuniões de avaliação

8.2.1. Após a assinatura do contrato, a CAOP/DIREX/PF, em conjunto com a DTI/PF convocará reunião inicial com a CONTRATADA, preferencialmente por meio de videoconferência, para alinhamento de expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 15 (dias) dias contados da data de assinatura do contrato, nos termos do inciso I do Art. 31 da IN 01/2019 de 4 de abril de 2019. A reunião deverá contar com a participação do preposto da CONTRATADA e do seu representante legal. Nesta reunião deverão ser entregues os termos de sigilo e ciência de que trata o inciso V do Art. 18 da IN 01/2019 de 4 de abril de 2019.

8.2.2. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões periódicas de avaliação, preferencialmente por meio de vídeo conferência. A CONTRATADA deverá elaborar as respectivas atas de reunião e realizar o encaminhamento destas para a equipe de gerenciamento do contrato, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, para integrar os registros de gestão contratual.

8.3. Dos mecanismos formais de comunicação

8.3.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto a Polícia Federal. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

8.3.2. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO, nas formas relacionadas na tabela abaixo:

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Ferramenta de ITSM	Atendimento de Requisições e Incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

8.4. Relatório Geral de Faturamento

8.4.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento até o 5º dia útil do mês subsequente, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados, contendo no mínimo:

8.4.1.1. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.

8.4.1.2. Relatório consolidado dos atendimentos de suporte realizados no período de apuração, separados por tipo de suporte técnico, incluindo TMS de cada chamado, destacando os chamados em que

ocorreram descumprimento dos Indicadores Mínimos de Desempenho e estabelecidos, conforme Anexo II - Controle de Indicadores Mínimos de Desempenho e cumprimento dos Termos de Serviço, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

8.4.1.3. Nos casos em que o chamado não for de responsabilidade da CONTRATADA, este deverá constar no campo de outras informações.

8.4.1.4. Relatório mensal de ocorrências e não conformidades, quando houver.

8.4.1.5. Outras informações consideradas relevantes.

8.4.2. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas.

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

8.5. Indicadores Mínimos de Desempenho (IMD) em Serviços de Suporte:

8.5.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços de suporte previstos no item 7.3.2., foram estabelecidos e Indicadores Mínimos de Desempenho (IMDs) para a execução dos serviços de suporte técnico contratado. Os resultados serão medidos com base na tabela do item 8.5.11. apurados mensalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

8.5.2. O modelo de Gestão adotado atende o novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.5.3. Cada atendimento de solicitação, independente do tipo de suporte, deverá ser registrado em ferramenta ITSM da CONTRATADA e gerar um protocolo que será enviado ao solicitante por e-mail ou mensagem integrada a solução.

8.5.4. O chamado será aberto por telefone ou chat, mediante fornecimento de protocolo de atendimento. A CONTRATADA deverá possuir ferramenta de controle e acompanhamento dos chamados, podendo ser integrado a solução ou não.

8.5.5. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço e IMDs deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, por meio do Relatório Geral de Faturamento devendo ser extraídos da ferramenta de requisição de serviço.

8.5.6. Para cada tipo de suporte oferecido há critérios distintos de avaliação do serviço, assim foram definidos IMDs específicos, cada um com TMS e a Classificação de Atendimento próprios.

8.5.7. O Serviço de Suporte ao Usuário é destinado a prestar esclarecimentos ou informações sobre funcionalidades disponíveis, uso e operação da ferramenta pelo usuário final.

8.5.7.1. O atendimento deverá ser conclusivo, isto é, concluído ao final do contato entre usuário e suporte.

8.5.7.2. Em caso de elevada demanda, não será considerado indisponível o serviço se o usuário for colocado em espera ou em fila virtual de atendimento, desde que haja informação do tempo médio de espera até o atendimento.

8.5.7.3. Será considerado não atendido o chamado:

a) caso os esclarecimentos ou informações sobre funcionalidades disponíveis, uso e operação da ferramenta não sejam prestados de maneira satisfatória ao usuário ou sejam insuficientes para o correto uso da ferramenta ou,

b) caso o usuário tente contato com o serviço de atendimento e este esteja fora de operação ou indisponível dentro do horário previsto para funcionamento conforme estabelecido neste Termo de Referência.

8.5.7.4. Será considerado conclusivo chamados em que a solicitação não puder ser atendida por falta de informações suficientes por parte do solicitante, devendo ser aberto pelo usuário, de posse das informações completa, um novo chamado.

8.5.8. Suporte Técnico Remoto é destinado a atender demandas exclusivas dos técnicos de TI da CONTRATANTE a fim de sanar problemas de indisponibilidade da solução, quando não se tratar de problemas na infraestrutura da CONTRATANTE, e deverá estar disponível no regime integral 24/7/365 (todos os dias do ano de forma ininterrupta).

8.5.8.1. O acionamento deverá ser realizado por um dos meios do item 7.3.3.1.

8.5.8.2. A indisponibilidade será tratada, se necessário, conjuntamente entre os técnicos da CONTRATADA e CONTRATANTE.

8.5.8.3. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para manutenção da disponibilidade da solução, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

8.5.8.4. Será considerado para efeito de TMS o período compreendido entre a abertura do chamado pela CONTRATANTE e o término da indisponibilidade verificada pelo solicitante.

8.5.9. Para solução da indisponibilidade, a CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, poderá disponibilizar, temporariamente, outra versão da solução e banco de dados para retomada do funcionamento da solução, desde que:

8.5.9.1. Seja a última versão/banco de dados funcional disponibilizada.

8.5.9.2. As informações do banco de dados utilizada seja a do último back-up realizado com data não superior as últimas 72 horas.

8.5.9.3. Após sanado o problema de indisponibilidade deverá ser instalada a versão mais atualizada da ferramenta.

8.5.10. Suporte Técnico Presencial é destinado a execução de atividades complexas, evolutivas ou de incidentes que causem indisponibilidade ou que demandem maior prazo para execução, item 3, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, que será aprovada pela CONTRATANTE e agendada a data para execução.

8.5.11. ***Tabela 1 : Indicadores Mínimos de Desempenho (IMDs) para prestação de serviço de suporte técnico:***

Tipo de Chamado por Suporte Técnico	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)	Classificação do atendimento / Sanção
1. Suporte ao Usuário: Dúvidas, funcionalidades, uso e orientações.	Conclusivo	Aceito
	Não Conclusivo	1,5 pontos
	Não atendido	3 pontos cada hora offline
2. Suporte Técnico Remoto: Solução de incidente / indisponibilidade de forma remota	Em até 8h	Aceito
	8h < TMS ≤ 12h	2,5 pontos
	TMS > 12h	5 pontos a cada hora fora do prazo
3. Suporte Técnico Presencial: Incidentes que necessitem suporte local, atividades complexas ou evolutivas que possam causar indisponibilidade.	Mediante Agendamento	Acordo entre as partes

8.5.12. Os chamados registrados serão deverão ser divididos conforme o tipo de solicitação entre os três tipos de suporte oferecidos e apresentados no Relatório Geral de Faturamento conforme Anexo II - Controle de Indicadores Mínimos de Desempenho e cumprimento dos Termos de Serviço, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

8.5.12.1. A apresentação deverá conter uma coluna para total de chamados, outra com os chamados separados por TMS, e outra com pontuação apurada por descumprimento de TMS.

8.5.13. O Tempo Máximo para Solução (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela na ferramenta de acompanhamento.

8.5.14. Caso fique caracterizado que o IMD foi expirado por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, o tempo perdido pelo evento externo não será considerado no cálculo do TMS.

8.5.15. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

8.5.16. Além dos indicadores, serão aplicados redutores de pagamento em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. Os descontos serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções

administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

8.5.17. **Tabela 2 : Termos de Serviço a Serem Observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis.**

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Deixar de realizar os ajustes iniciais de template e identidade visual do CONTRATANTE no prazo estabelecido no item 7.2.3.4.	Por dia de atraso	20
TRS2	Deixar de realizar a adequação de relatórios e dashboards após 180 dias da assinatura do contrato.	Por dia de atraso	3
TRS3	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
TRS4	Deixar de realizar atualização da solução às normas legais ,no ambiente da Polícia Federal, após 5 dias de disponibilizada no mercado comum.	Por dia de atraso	10
TRS5	Finalizar chamado/solicitação sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado.	Por ocorrência	10
TRS6	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de indicadores de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS10	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo.	Por dia de atraso	3
TRS11	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS12	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS13	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	300
TRS14	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10

8.5.18. **Das penalidades e redutores de pagamento**

8.5.19. Cada chamado deve ser atendido conforme IMDs estipulados. Seu descumprimento implica na aplicação de penalidade em forma de pontuação, a cada 10 pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

8.5.19.1. O limite máximo das glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA, sem prejuízo as demais sanções legais previstas em caso de descumprimento reiterado dos indicadores.

8.5.20. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

8.5.21. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

8.5.22. A aplicação dos redutores de pagamento e glosas não exige a CONTRATADA da necessidade de manter o padrão de qualidade da prestação do serviço, caso os serviços entregues estejam fora dos padrões, será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo a demais penalidades aplicáveis.

8.5.23. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

8.5.24. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura:

8.5.24.1. A CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE.

8.5.24.2. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação das informações constantes do relatório.

8.5.24.3. Caso seja identificada alguma não conformidade no Relatório Geral de Faturamento, a CONTRATADA deverá reparar, corrigir ou ajustar os pontos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.5.24.4. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura/nota fiscal.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1. Por se tratar de solução de TIC a ser instalada em máquina virtual já existente na estrutura de Datacenter da Polícia Federal, caberá a Contratada, disponibilizar se for o caso, a solução completa para instalação por meio da rede da PF.

10. INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:

10.1. A demanda do órgão gerenciador e dos participantes tem como base as seguintes características:

10.1.1. A frota atual de aeronaves da CAOP é de 6 aeronaves de asa fixa e 6 aeronaves de asa rotativa, considerando a possibilidade de expansão deste número dentro do prazo de validade do contrato o sistema deverá ser capaz de gerenciar no mínimo 15 aeronaves simultaneamente com base nos requisitos estabelecidos no item 2 do presente Termo de Referência.

10.1.2. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de usuários envolvidos na aviação operacional da PF, sejam servidores da CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se uma necessidade de capacidade mínima de, no mínimo, 20(vinte) acessos simultâneos;

10.1.3. Atender aos demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;

10.2. Local de instalação da solução e de eventual prestação de atendimento presencial nos termos estabelecidos neste Termo de Referência é a Diretoria Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal em Brasília (DF), no seguinte endereço: SAIS Quadra 07 lote 23 Edifício DTI -Setor Policial Sul CEP: 70.610-200 – BRASILIA/DF

10.3. Localização física do Comando de Aviação Operacional - Aeroporto Internacional de Brasília - Setor de Hangares, lotes 13 e 14, Lago Sul CEP: 71608-900 - Brasília, DF

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, 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;

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

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

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017

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

11.6.1. 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;

11.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

11.6.3. 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.

11.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

11.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

11.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

11.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

11.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. 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, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

12.2. 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 ou dos materiais empregados;

12.3. 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;

12.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

12.5. 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;

12.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

12.6.1. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

12.6.2. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

12.6.3. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

12.6.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

12.6.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

12.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

12.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

12.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

12.10. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

12.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

12.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

12.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

- 12.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 12.15. 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;
- 12.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 12.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.19. 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.
- 12.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 12.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 12.22. Apresentar quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço e garantir que durante o acesso as dependências os empregados estejam uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 12.23. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração, nos casos em que for necessária a execução dos serviços nas dependências da Polícia Federal;
- 12.24. 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;
- 12.25. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos, e, ainda, a:
- 12.25.1. Implantar adequadamente a solução no ambiente da Polícia Federal conforme requisitos especificados neste Termo de Referência e manter atualizado e adequado as normas estabelecidas pela CONTRATANTE e pela autoridade aeronáutica.
- 12.25.2. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.
- 12.25.3. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.
- 12.25.4. Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.
- 12.25.5. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.
- 12.25.6. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que, em decorrência do serviço que presta, possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 12.25.7. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 12.25.8. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato.

- 12.25.9. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 12.25.10. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
- 12.25.11. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar à Coordenação de Administração/DLOG, para fins de pagamento.
- 12.25.12. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 12.25.13. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 12.25.14. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 12.25.15. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE (Anexo IV).
- 12.25.16. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 12.25.17. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.
- 12.25.18. Designar profissionais para atuar como preposto e supervisores, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE. O preposto poderá ser contatado pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.
- 12.25.19. A contratada deverá fornecer números telefônicos, e-mails ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.
- 12.25.20. A contratada deverá indicar substitutos para os prepostos no caso de férias ou outros afastamentos.
- 12.25.21. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
- 12.25.22. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 12.25.23. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 12.25.24. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 12.25.25. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.
- 12.25.26. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 12.25.27. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 12.25.28. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

12.25.29. Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado e promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.

12.26. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

12.27. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

12.28. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratando, independentemente das penalidades previstas em contrato.

12.29. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.

12.30. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

12.31. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

12.32. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.

12.33. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos objeto deste contrato serem monitorados para a verificação de procedimentos.

12.34. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI objeto deste contrato para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.

13. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

14. **ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

14.1. 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.

15. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

15.1. 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.

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

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

15.4. A fiscalização 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.

15.5. A conformidade do material/técnica/equipamento 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, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

15.6. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

15.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o modelo previsto no Anexo II - Controle de Indicadores Mínimos de Desempenho e cumprimento dos Termos de Serviço, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

15.9.1. A utilização do IMD não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

15.10. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

15.11. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

15.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

15.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

15.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

15.15. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

15.16. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, 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.

15.17. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

15.17.1. A realização da gestão e fiscalização contratual será efetuada por equipe formalmente designada para tanto, que será composta por Gestor de Fiscalização Contratual, Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Gestor de Execução Contratual;

15.17.2. Caberá ao gestor de fiscalização contratual (indicado pela Unidade Demandante), dentre outras responsabilidades constantes no Plano de Fiscalização: preparar, convocar e participar da reunião de início de contrato; enviar demandas de correção à Contratada; enviar indicação de glosa e sanção; realizar o ateste da nota fiscal com base nos relatórios dos fiscais;

15.17.3. Caberá ao fiscal requisitante do contrato, dentre outras responsabilidades constantes no Plano de Fiscalização: participar de reunião de início do contrato; auxiliar o fiscal técnico na confecção dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo; identificar não conformidades na execução do Contrato, consoante Termo de Referência; verificar a manutenção das condições definidas e elaborar pedido de modificação contratual, se for o caso.

15.17.4. Caberá ao fiscal técnico do contrato, dentre outras responsabilidades constantes no Plano de Fiscalização: participar de reunião de início do contrato; receber ou rejeitar o objeto do contrato; avaliar a qualidade dos serviços realizados, conforme critérios definidos; confeccionar Termos de Recebimento Provisório e Definitivo e enviar ao Gestor do contrato; enviar demandas de correção (por delegação do Gestor do Contrato);

identificar não conformidades, conforme Termo de Referência; verificar manutenção das condições definidas e elaborar pedido de modificação contratual.

15.17.5. Caberá ao fiscal administrativo do contrato, dentre outras responsabilidades constantes no Plano de Fiscalização: participar de reunião de início do contrato; avaliar aderência aos termos contratuais, conforme Termo de Referência e Contrato; verificar a manutenção das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da Contratada; emitir Relatório de Aderência Administrativa e encaminhar ao gestor do contrato.

15.17.6. Caberá ao gestor de execução contratual (indicado pela Unidade Administrativa), dentre outras responsabilidades: preparar, convocar e participar da reunião de início de contrato; enviar demandas de correção à Contratada; enviar indicação de glosa; manter histórico da gestão do contrato; formalizar os procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;

15.18. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa nº 01, de 2019, aplicável no que for pertinente à contratação.

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

16. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

16.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

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

16.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

16.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

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

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

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

16.3.2. No prazo de até *10 dias corridos* a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

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

16.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

16.3.2.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

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

16.4.1. 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;

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

16.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Mínimos de Desempenho(IMD) e demais penalidades previstas neste Termo de Referência que tenham sido apurados no período.

16.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

16.6. 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 pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

17. DO PAGAMENTO

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

17.1.1. 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.

17.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência

17.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

17.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

17.4.1. o prazo de validade;

17.4.2. a data da emissão;

17.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

17.4.4. o período de prestação dos serviços;

17.4.5. o valor a pagar; e

17.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

17.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

17.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme estabelecido no item 8.6 deste Termo de Referência.

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

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

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

17.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

17.11. 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.

17.12. 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.

17.13. 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.

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

17.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

17.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

17.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:
 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.
 I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = (6/100)/365 \quad I = 0,00016438 \text{ e } TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

17.17. Da Forma de Remuneração

17.17.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização da solução fornecida, bem como inclusão dos servidores lotados na CAOP no cadastro da ferramenta dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

17.17.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, conforme disposto no item 8.5, sem prejuízos as penalidades constantes do item 20 e demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

17.17.3. Remuneração Mensal = [(ValorAnualContratado/12) * (1- AjusteNivelDeServiço)] - (Eventuais multas previstas no item 20)

17.17.4. Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor Anual Contratado = Valor total anual estabelecido em CONTRATO

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, limitado a 30%.

17.17.5. Sobre a valor mensal total contratado poderão incidir descontos/glosas decorrentes do descumprimento dos indicadores mínimo de desempenho edos Termos de Serviço estabelecidos no item 8 deste Termo de Referência.

17.17.6. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

17.17.7. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos **valores máximos** a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

17.17.8. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

18. DO REAJUSTE

18.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

18.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

18.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

18.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

18.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

18.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

18.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

18.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

19. DAS GARANTIAS DE EXECUÇÃO

19.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

19.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

19.2.1. 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).

19.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração 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.

19.3. 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/MP nº 5/2017.

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

19.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

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

19.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

19.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

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

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

19.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

19.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;

19.9. 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.

19.10. 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 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

19.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

19.12. Será considerada extinta a garantia:

19.12.1. 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;

19.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

19.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

19.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

20.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

20.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

20.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; e

20.1.5. Cometer fraude fiscal.

20.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

20.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

20.2.2. **Multa de:**

20.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

20.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

20.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

20.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

20.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

20.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

20.2.3. 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;

20.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos

20.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência.

20.2.5. 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;

20.3. As sanções previstas nos subitens 20.2.1, 20.2.3, 20.2.4 e 20.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

20.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

20.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

20.5.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

20.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

20.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

20.6. 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.

20.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

20.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

20.7.2. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

20.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

20.9. 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.

20.10. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

20.11. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

20.12. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

20.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

21. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

21.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

21.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

21.3. Os critérios de Qualificação Técnica e **Atestado de Capacidade Técnica** a serem atendidos pelo fornecedor:

21.3.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência no provimento de programa de Integração e Gestão Aeronáutica, 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 prestou ou esteja prestando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei. A comprovação deverá englobar, pelo menos, os seguintes serviços dispostos nos itens de **5.10 a 5.14, 5.16 e 5.20** deste Termo de Referência.

21.3.2. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

21.3.3. 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. 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.

21.3.4. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos serviços/módulos utilizados pela empresa, 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:

21.3.4.1. Nome do cliente.

21.3.4.2. Endereço completo do cliente.

21.3.4.3. Tipo da empresa e sua atividade fim, se no ramo aeronáutico, escola de aviação, manutenção, táxi aéreo, etc.

21.3.4.4. Quantidade de aeronaves administradas pela solução proposta

21.3.4.5. Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).

21.3.4.6. Descrição dos serviços prestados.

21.3.4.7. Vigência do contrato.

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

21.3.4.9. Telefone, fax ou e-mail de contato.

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

21.3.5. Os módulos de serviço exigidos correspondem aos itens 5.10 a 5.14, 5.16 e 5.20, considerados mais críticos para assegurar que solução fornecida pela LICITANTE tenha efetiva capacidade de atender as expectativas da CAOP.

21.3.6. Somente atestados emitidos há no máximo 180 (cento e oitenta) dias serão aceitos. O modelo de atestado (ou declaração) de capacidade técnica encontra-se no ANEXO V.

21.3.7. Serão aceitos documentos emitidos por empresas localizadas fora do território brasileiro desde que as informações supracitadas estejam presentes.

21.3.7.1. Todo e qualquer documento equivalente exigido e que se fizer necessário à participação no presente certame licitatório, apresentado em idioma estrangeiro, deverá ser autenticado pelo respectivo consulado, além de ser traduzido para o idioma oficial do Brasil por tradutor juramentado, conforme dispõe o art. 32 parágrafo 4. da Lei 8.666/93 e art. 16 do Decreto n. 3555/2000.

21.3.8. O art. 30, inciso II, da Lei 8.666/93, autoriza expressamente a administração a exigir da licitante a comprovação de que já executou objeto compatível, em prazo, com o que está sendo licitado. De acordo com o art. 57, inciso II, dessa Lei, os contratos para prestação de serviços de forma contínua poderão ser prorrogados por até sessenta meses. Nesse sentido, é pertinente que a exigência relativa a prazo possa ser feita até o limite das prorrogações sucessivas.

21.3.9. A exigência de experiência mínima tem por objetivo evitar a contratação de empresas sem experiência, as quais, com o tempo, mostram-se incapazes de cumprir o objeto acordado ou apresentar solução pronta para uso dentro do prazo previsto neste Termo de Referência e anexos. Por isso, a Administração Pública pode exigir tempo de experiência mínima.

21.3.10. 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.

21.4. Disponibilizar forma de acesso online ou versão da solução em meio físico da solução oferecido para que seja possível a verificação do atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

21.4.1. Poderá ser fornecido acesso a uma versão demo/trial ou a solução disponível em produção oferecida no mercado de forma nativa desde que a versão oferecida contenha os módulos e atenda aos requisitos especificados no Edital.

21.5. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

21.6. Valor Global: R\$ 296.925,39 (Duzentos e noventa e seis mil e novecentos e vinte e cinco reais e trinta e nove centavos) a ser pago em 12 parcelas mensais e consecutivas conforme disposto neste Termo de Referência.

21.7. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

21.8. As regras de desempate entre propostas seguiram os dispositivos legais.

22. **ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS**

22.1. O custo estimado da contratação é de R\$ 296.925,39 (Duzentos e noventa e seis mil e novecentos e vinte e cinco reais e trinta e nove centavos)

23. **DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

23.1. Os recursos orçamentários foram disponibilizados conforme Declaração de Disponibilidade Orçamentária constante no Processo(SEI 14281514).

24. **DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

24.1. É de total responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento das normas ambientais vigentes para a execução dos serviços, no que diz respeito à poluição ambiental e destinação de resíduos;

24.2. A CONTRATADA deverá tomar todos os cuidados necessários para que a consecução dos serviços não decorra qualquer degradação ao meio ambiente;

24.3. A CONTRATADA deverá assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas cabíveis para a correção dos danos que vierem a ser causados, caso ocorra passivo ambiental, em decorrência da execução de suas atividades objeto desta licitação;

24.4. A CONTRATADA deverá cumprir as orientações da Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental, em seus Artigos 5º e 6º, no que couber.

24.5. Os objetos utilizados pela contratada devem ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima

proteção durante o transporte e o armazenamento.

Brasília, 05 de fevereiro de 2020.

Anexo I - Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI 12173242)

Anexo II - Controle de Indicadores Mínimos de Desempenho e cumprimento dos Termos de Serviço

IMD para Início de tratamento e solução de incidentes e requisições	Unidade	Medição	Previsto	Desconto	A Pagar
1. Suporte ao Usuário: Dúvidas, funcionalidades, uso e orientações.	TMS				
2. Suporte Técnico Remoto: Solução de incidente / indisponibilidade de forma remota	TMS				
3. Suporte Técnico Presencial: Incidentes que necessitem suporte local, atividades complexas ou evolutivas que possam causar indisponibilidade.	TMS				
Termos de Serviço a Serem Observados pela CONTRATADA e Penalizações.	Unidade	Medição	Previsto	Desconto	A Pagar
TRS 1: Deixar de realizar os ajustes iniciais de template e identidade visual do CONTRATANTE no prazo estabelecido no item 7.2.3.4.	Dia de atraso				
TRS2: Deixar de realizar a adequação de relatórios e dashboards após 180 dias da assinatura do contrato.	Dia de atraso				
TRS3: Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Ocorrência				
TRS4: Deixar de realizar atualização da solução às normas legais ,no ambiente da Polícia Federal, após 5 dias de disponibilizada no mercado comum.	Dia de atraso				
TRS5: Finalizar chamado/solicitação sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado.	Ocorrência				
TRS6: Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Indicador manipulado				
TRS7: Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Ocorrência				
TRS8: Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Ocorrência				
TRS9: Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Ocorrência				
TRS10: Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Dia de atraso				
TRS 11: Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Ocorrência				
TRS12: Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Dia de interrupção				
TRS13: Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Ocorrência				
TRS 14: Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Ocorrência				
Obs 1: TMS = Tempo Máximo para Solução					
Obs 2: A medição indicará quantos pontos foram atingidos no mês, sendo necessário especificar as ocorrências que os geraram.					
Obs3: O desconto já será informado em % conforme estabelecido no Termo de Referência					
Obs4: TRS = Termos de Serviço					

ANEXO III**MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA****DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº .../20...-DTI/PF, que a empresa, CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico, CPF nº, em visita realizada às instalações da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em 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. Declaramos, 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.

Brasília/DF, dede 20... (Assinatura e carimbo)

Servidor Responsável

Representante(s) legal(is) da empresa

ANEXO IV**MODELO DE 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 DTI/PF 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-se 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 pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação 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 V

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O(a) Sr(a) [nome do(a) responsável], CPF [número do CPF do responsável], cargo [cargo que ocupa], na [Nome(Razão Social) da Empresa CONTRATANTE], CNPJ [número do CNPJ da CONTRATANTE], endereço [endereço completo], telefones de contato, atesta, sob as penas da Lei, que a empresa [Nome (Razão Social) da Empresa CONTRATADA], CNPJ [número do CNPJ da CONTRATADA], que atua no ramo de (escola de aviação, manutenção, táxi aéreo, etc.), com sede à [endereço completo da CONTRATADA], mantém(manteve) com esta instituição contrato de prestação de serviços de fornecimento de Solução de Gestão Aeronáutica e Suporte Técnico, para gerenciamento de XXX aeronaves composta pelos seguintes módulos:

1. (Descrever cada módulo contratado de forma pormenorizada e atender no mínimo os módulos constantes dos itens de 5.10 a 5.14, 5.16 e 5.20, conforme disposto no item 21.3)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Os serviços acima foram prestados de forma satisfatória, bem como o suporte técnico da solução tendo sido contratados por meio do (processo licitatório XXXXXX ou contrato XX/XXXX) e prestados no período de [dd/mm/aaaa] a [dd/mm/aaaa], conforme cópias em anexo.

Poderão ser inseridas outras informações consideradas relevantes pela fornecedora do atestado

[Local e data da emissão do Atestado]

[Assinatura do responsável pela emissão do Atestado, com nome, cargo, telefone e e-mail institucional para contato.]

Elaborado por (Equipe de Planejamento):**FÁBIO SILVA DE ARAÚJO**Agente de Polícia Federal
CAOP/DIREX/PF**ANDRÉ BUENO E SILVA JATOBA**Papiloscopista de Polícia Federal
SST/DITEL/COINF/DTI/PF**SÉRGIO DA SILVA PALMA**Agente de Polícia Federal
SECC/DICON/COAD/DLOG**De acordo (Integrante Requisitante):****JACKSON RIMAC ROSALES ALLANIC**Delegado de Polícia Federal
Coordenador de Aviação Operacional

APROVAÇÃO (Diretorias envolvidas no processo): Aprovo o presente Termo de Referência por constatar que sua concretização observou os critérios que norteiam a Administração Pública. Constatam, plenamente justificadas a necessidade da contratação, a delimitação de seu objeto, aspectos técnicos fundamentais, obrigações das partes envolvidas, bem como estimativa de custos da contratação.

CARLOS HENRIQUE OLIVEIRA DE SOUSADelegado de Polícia Federal
Diretor Executivo**WILLIAM MARCEL MURAD**Delegado de Polícia Federal
Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

Documento assinado eletronicamente por **SERGIO DA SILVA PALMA, Agente de Polícia Federal**, em 24/06/2020, às 12:56, 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 **ANDRE BUENO E SILVA JATOBA, Papiloscopista Policial Federal**, em 24/06/2020, às 14:55, 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 **FABIO SILVA DE ARAUJO, Agente de Polícia Federal**, em 24/06/2020, às 15:56, 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 **JACKSON RIMAC ROSALES ALLANIC, Coordenador(a)**, em 24/06/2020, às 16:25, 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 **CARLOS HENRIQUE OLIVEIRA DE SOUSA, Diretor-Geral Substituto(a)**, em 24/06/2020, às 17:04, 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 **WILLIAM MARCEL MURAD, Diretor(a)**, em 03/07/2020, às 11:12, 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, informando o código verificador **15126054** e o código CRC **295C4A7B**.