



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI/SR/PF/SP

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA Nº 11771241/2019-STI/SR/PF/SP

Processo nº 08500.058750/2017-06

1. **OBJETO**

1.1. O presente Termo de Referência, devidamente alinhado com o Planejamento Estratégico Institucional da Polícia Federal e em conformidade com o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação tem por objeto a contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Atendimento Service Desk remoto e presencial, com serviços de atendimento ao usuário, incluindo manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos de TIC da CONTRATANTE, sejam próprios ou cedidos, com possibilidade de substituição de peças e materiais por defeito ou desgaste, através de execução indireta e regime de empreitada global, do tipo menor preço, visando atender às necessidades das Unidades da Polícia Federal no Estado de São Paulo, Superintendência e Descentralizadas, conforme descrito neste Termo de Referência.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	VALOR DE REFERÊNCIA ANUAL
01	01	Central de Atendimento Service Desk remoto, presencial e infraestrutura	RS 4.173.261,48
	02	Materiais/peças de reposição (esse item não será objeto de lance)	RS 240.000,00
Total			RS 4.413.261,48

1.2. O objetivo do Service Desk é prover aos usuários de TIC um Ponto Único de Contato (PUC) ou *Single Point of Contact* (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TIC.

1.3. A presente contratação tem por objetivo dar continuidade aos serviços de sustentação e gerenciamento de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE. A missão principal do Service Desk é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TIC.

1.4. Os referidos serviços englobam as seguintes atividades, dentre outras inter-relacionadas:

1.4.1. Instalação e suporte de hardwares e softwares, tais como sistemas operacionais, aplicativos de escritório, drivers, antivírus, programas gráficos, sistemas de telefonia, de CFTV, dispositivos portáteis de comunicação, e todos os outros aplicativos da CONTRATANTE, incluindo todas as atualizações fornecidas e recomendadas pelos fabricantes, como também todas as atualizações sugeridas ou indicadas pela Diretoria de Tecnologia de Informação e Inovação da Polícia Federal, bem como ainda todas as atualizações demandadas pela CONTRATANTE;

1.4.2. Assistência técnica compreendendo manutenção preventiva e corretiva a todo o parque de equipamentos e sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, além de outros que venham a ser adquiridos ou que sejam cedidos para uso da Superintendência Regional da Polícia Federal em São Paulo, atualmente instalados ou que venham a ser instalados, nas dependências da CONTRATANTE;

1.4.3. Suporte técnico, remoto e presencial, aos usuários das redes, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), abrangendo o esclarecimento de dúvidas e apoio imediato;

1.4.4. Gerenciamento de incidentes, atividade que inclui detecção, classificação, investigação, diagnóstico, recuperação e registro, fornecendo ferramenta de gestão automatizada para tal atividade;

1.4.5. Gerenciamento da qualidade, compreendendo a gestão dos atendimentos e melhoria contínua, fornecendo ferramenta de gestão automatizada para tal atividade.

1.5. A prestação de serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

2. **JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO.**

2.1. A presente contratação tem por objetivo dar continuidade ao provimento de melhorias aos serviços de atendimento, suporte técnico e manutenção de sistemas, redes e equipamentos de informática e telecomunicações necessários às Unidades de Polícia Federal no Estado de São Paulo.

2.2. Os servidores policiais e administrativos e os funcionários terceirizados da Polícia Federal utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades, seja na área de atuação policial, seja na área de apoio. O atendimento e suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a manutenção da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços da Polícia Federal, assim como para o bom atendimento ao público externo.

2.3. Os serviços de atendimento ao público externo, como a emissão de passaportes e o controle migratório em portos, aeroportos e postos de fronteira seca, são dependentes dos sistemas informatizados para seu funcionamento. As atividades de controle migratório são desenvolvidas ininterruptamente, vinte e quatro horas por dia, inclusive aos finais de semana e feriados. Falhas nos sistemas informatizados prejudicam sobremaneira, ou até inviabilizam o atendimento ao público realizado pela Polícia Federal. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão de equipamentos e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

2.4. Além disso, o STI (Setor de Tecnologia da Informação) encontra-se em processo de modernização, buscando melhorias no atendimento à crescente demanda por serviços de TIC, para oferecer melhores condições de trabalho aos servidores deste órgão, e uma melhor prestação de serviços aos cidadãos que os utilizam.

2.5. Parte da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE encontra-se descoberta de garantia técnica contratual contra qualquer tipo de danos. E a manutenção, operação e o suporte aos usuários de TIC demandam serviços que só podem ser executados por mão de obra especializada.

2.6. A Polícia Federal não dispõe no seu plano de cargos dos perfis profissionais de que necessita para suprir a demanda dos serviços de TIC acima mencionados.

2.7. Portanto, os serviços a serem terceirizados são diversos e complementares àqueles atribuídos aos servidores, não se confundindo com as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão.

2.8. Anparado no Art. 10, do Decreto-Lei 200/67, e tendo como objetivo concentrar esforços na gestão, bem como desobrigar-se da realização de tarefas executivas, a solução mais adequada é a contratação de solução *Service Desk*.

2.9. O modelo de contratação ora em desenvolvimento visa atender às determinações das IN/SEGES/ME 01/2019 e IN/SGD/ME 01/2019, e buscar vantagem econômica com a contratação. Assim, a contratação será gerida pelo critério de resultados alcançados, incluindo definições de níveis de serviço, de forma que, caso a CONTRATADA não apresente os resultados desejados, serão aplicados reduções ao pagamento, e sanções, quando cabíveis, conforme previsto no inciso IV do artigo 18 e nos incisos III e IV do artigo 19 da referida IN/SGD/ME 01/2019.

2.10. Esta contratação busca alcançar os seguintes objetivos:

2.10.1. Possibilitar ação rápida em caso de incidentes, reduzindo o tempo de restauração da operação normal dos serviços de TIC, minimizando os impactos aos usuários;

2.10.2. Reduzir os riscos de interrupção dos serviços de TIC;

2.10.3. Possibilitar o atendimento ininterrupto e de qualidade ao cidadão que busca os serviços oferecidos pelo Departamento de Polícia Federal;

2.10.4. Identificação tempestiva dos problemas e adoção das necessárias medidas preventivas e corretivas para o restabelecimento normal dos sistemas e equipamentos;

2.10.5. Preservação dos ativos e do investimento realizado pelo Departamento de Polícia Federal em sua infraestrutura de TIC;

2.10.6. Possibilitar a formação de uma base histórica das solicitações e incidentes na área de TIC das unidades de Polícia Federal no Estado de São Paulo, permitindo o aumento da precisão nas futuras contratações;

2.11. O modelo de gestão e execução de serviços de TIC a serem contratados buscará manter a Administração com foco nas estratégias, metas e objetivos, sendo de responsabilidade da empresa CONTRATADA fornecer "as melhores práticas" em produtos e serviços de apoio, a fim de permitir a melhoria dos processos, produtos e serviços prestados pela área de TIC da CONTRATANTE.

2.12. Alinhamento da Solução de TIC ao PDTI

2.12.1. A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência está alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional do Departamento de Polícia Federal e em conformidade com o PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação, de acordo com as ações representadas pelas necessidades descritas abaixo:

	Necessidade	Benefício
--	-------------	-----------

1	Manutenção de contratos de prestação de serviços de TIC nas unidades descentralizadas.	Registro e tratamento de incidentes de TI, manutenção do parque de equipamentos, instalação de novos equipamentos e funcionalidades, instalação e manutenção de software básico e aplicativos, manutenção e ampliação da infraestrutura de TIC na circunscrição das Unidades Participantes.
2	Garantir suporte técnico visando à redução do risco de paralisação dos serviços ou baixo rendimento, pela indisponibilidade dos recursos de TIC.	Prover as condições necessárias para a manutenção das funcionalidades dos recursos de tecnologia da informação no âmbito da circunscrição das Unidades Participantes.

3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto 5.450, de 2005.

3.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

4.2. Nos termos do item 24.2 e da legislação vigente, será admitida a participação de consórcios de empresas no procedimento licitatório; tal medida tem por objetivo a ampliação da competitividade por meio da soma de capacidades técnicas e econômico-financeiras.

4.3. A CONTRATADA deverá manter preposto conjuntamente com preposto adjunto e em caso de ausência justificada de qualquer um destes deverá indicar substituto eventual para a sua função, aceitos pela CONTRATANTE, na Superintendência Regional em São Paulo, no período das 07h00 às 20h00, em dias úteis, para representá-la na execução do contrato e exercer a supervisão e controle do pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

4.4. Sem ônus adicional para a Polícia Federal a CONTRATADA deverá informar no mínimo 4 (quatro) números de linhas de telefone celular que deverão ser de uso exclusivo do preposto titular, do preposto adjunto, do técnico plantonista e do técnico de sobreaviso, para atendimento no serviço e canal de comunicação com a CONTRATANTE.

4.5. A critério da CONTRATADA poderão ser fornecidos, por esta, aparelhos e linhas de telefonia móvel para todos os seus funcionários prestadores de serviços na CONTRATANTE.

4.6. A CONTRATADA deverá utilizar os canais de comunicação propostos pela Polícia Federal para o seu relacionamento com a CONTRATANTE.

4.7. Os serviços serão executados conforme discriminado a seguir, tratando-se de implantação de uma Central de Atendimento (Service Desk), nos moldes das boas práticas descritas na *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), para atendimento remoto e presencial aos usuários finais da circunscrição de todas as Unidades de Polícia Federal no Estado de São Paulo, de suporte à infraestrutura de TIC e de assistência técnica ao parque de sistemas, redes e de todos os equipamentos de TIC de todas as Unidades, com vistas à execução continuada das seguintes atividades e processos:

4.8. A CONTRATADA deverá seguir as práticas preconizadas pelo modelo *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), guia *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT) para fins de governança e gestão de TIC, e seguir as práticas de gestão de projetos *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK).

4.8.1. Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, através de suporte técnico remoto e presencial a usuários, abrangendo o esclarecimento de dúvidas, detecção e registro dos incidentes, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento do incidente ou solicitação até a sua resolução;

4.8.2. Gerenciamento de eventos, através da detecção de anomalias no comportamento de componentes da infraestrutura de TIC, com a adoção tempestiva das medidas proativas ou reativas que visem eliminar a causa que está provocando o desvio detectado;

4.8.3. Gerenciamento de acesso, provendo aos usuários os privilégios necessários para acesso aos serviços que necessitam e removendo os que não são mais necessários;

4.8.4. Gerenciamento e execução de mudanças, assegurando que as mudanças na infraestrutura de TIC das Unidades são feitas de forma controlada, sendo avaliadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, seja para a solução de um problema seja para a implementação de novas funcionalidades ou serviços;

4.8.5. Instalação e suporte a equipamentos e sistemas operacionais e programas aplicativos no parque de informática das Unidades;

4.8.6. Suporte a infraestrutura de TIC das Unidades, compreendendo a administração da rede de dados, sustentação de servidores, segurança da informação e suporte e administração de banco de dados;

4.8.7. Assistência técnica ao parque de equipamentos, sistemas e redes de TIC atualmente instalados ou que venham a ser instalados, compreendendo a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, bem como instalação e manutenção de cabeamento estruturado, de CFTV e de telefonia em dutos ou calhas.

4.9. Implementação, manutenção e gerenciamento de controle de fluxo de entrada e saída de todos os equipamentos encaminhados ao STI para manutenção e conserto, que deverão ser feitos em laboratório dentro das dependências da CONTRATANTE. Deverá também gerenciar o controle do estoque de todas as peças e os equipamentos de TIC custodiados no STI e disponíveis para uso em outros equipamentos.

4.10. Laboratório de manutenção dos equipamentos deverá ser implementado obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE na Superintendência Regional em São Paulo e nas Delegacias de Campinas e Santos.

4.10.1. O laboratório de manutenção deverá conter todos os móveis e equipamentos necessários para a realização das tarefas inerentes a operação, conforme ANEXO X.

4.10.2. A CONTRATADA deverá instalar nas dependências da CONTRATANTE, computadores e monitores conforme ANEXO X, bem como as impressoras necessárias para o cumprimento de suas obrigações contratuais.

4.11. Os equipamentos adquiridos pela CONTRATADA descritos no ANEXO X são de sua propriedade e devem ser retirados das dependências da CONTRATANTE quando findo o contrato. Todas as mídias ópticas e magnéticas deverão ser entregues à CONTRATADA ao fim do contrato para sua posterior destruição ou reaproveitamento.

4.12. A CONTRATADA deverá manter seus empregados atualizados tecnologicamente com o parque de equipamentos, redes e sistemas de TIC da CONTRATANTE, promovendo os treinamentos periódicos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços contratados em regime de excelência, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

4.12.1. Os funcionários da CONTRATADA deverão realizar, anualmente, curso de atualização ou certificação na área de atuação. A carga mínima prevista é de 40 (quarenta) horas.

4.12.2. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente disponibilizar serviço de atendimento telefônico (Central de Atendimento Telefônico) na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita), sistema de tarifação reversa. Para isso, deverá contratar serviço de 0800, que permitirá atendimento ao público interno da CONTRATANTE (servidores e funcionários terceirizados), a partir de ligações provenientes de terminais fixos e/ou móveis, oriundas de qualquer localidade nacional (qualquer DDD).

4.12.3. A contratação do serviço 0800 será efetuada pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

4.12.4. A CONTRATANTE disponibilizará a estrutura telefônica (central telefônica) para os Pontos de Atendimento (PA) e de gravação.

4.12.5. Eventuais multas e encargos por atraso no pagamento das contas telefônicas do serviço 0800 serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não cabendo reembolso por parte da CONTRATANTE.

4.12.6. A Central de Atendimento Telefônico, e os funcionários que nela exercerão as atividades, serão alocados fisicamente nas dependências da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado de São Paulo.

4.12.7. O sistema de telefonia da CONTRATANTE possui os seguintes recursos, dentre outros, que deverão ser operacionalizados pelos funcionários da CONTRATADA:

4.12.8. Sistema Distribuidor Automático de Chamadas – DAC;

4.12.9. Colocar chamadas em espera, fila de atendimento e utilização de gravações institucionais em espera que serão definidas pela CONTRATANTE;

4.12.10. Mecanismos de segurança de acesso ao sistema com login e senha;

4.12.11. Identificação do número de telefone de origem da ligação (bina);

4.12.12. Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera;

4.12.13. Totalizar as chamadas abandonadas, a quantidade de chamadas atendidas por PA e fornecer o tempo médio de duração das chamadas;

4.12.14. Registrar e guardar histórico dos dados quantitativos da operação: volume de chamadas realizadas, abandonadas, tempo médio de ligação, tempo falido. Taxa de produtividade, tempo logado, quantidade de PA's logadas, etc;

4.12.15. Registrar e guardar histórico dos dados da operação: volume de chamadas realizadas por operador, tempo médio por operador, tempo total por operador, etc;

4.12.16. Extrair relatórios gerenciais de forma automática sem necessidade de manipulação de dados por humano;

4.12.17. Indicar ausência do operador na posição de atendimento;

- 4.12.18. Controle de todas as chamadas mediante um sistema de log para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas, atendidas e perdidas, horário de pico, número de ligações no período, etc.;
- 4.12.19. Sistema de Gravação das ligações, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado, com os seguintes recursos:
- 4.12.20. Capacidade para gravar e armazenar as gravações de todas as chamadas telefônicas atendidas;
- 4.12.21. Armazenar, para cada chamada, além do áudio, as informações de controle tais como o ID do atendente, data/hora, número do terminal originador da chamada (BINA);
- 4.12.22. A Central de Atendimento Telefônico (0800) deverá funcionar ininterruptamente, 24 horas por dia, sete dias por semana, sob responsabilidade da central telefônica da Superintendência regional em São Paulo não escusará a CONTRATADA de cumprir os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) constante no ANEXO I deste Termo de Referência. Para isso a CONTRATADA deverá contratar provedora de serviço 0800 que faça o transbordo automático das chamadas para outro telefone móvel, disponibilizado para o funcionário de plantão da CONTRATADA ou, durante o horário de expediente, para o(s) funcionário(s) responsável(eis) pela Central de Atendimento Telefônico.
- 4.13. Todos os serviços solicitados serão demandados através de Ordens de Serviço automatizadas que devem obrigatoriamente seguir fluxo de aprovação, e terão início preferencialmente através de formalização através do próprio Serviço Gerenciador de Service Desk (SGSD), mas também poderão ser demandados através de chamada telefônica, e-mail, memorando ou outro meio, e conterão no mínimo:
- 4.13.1. Descrição detalhada do serviço a ser executado;
- 4.13.2. Grau de severidade da tarefa a ser executada, conforme descrito no ANEXO I – Tabela C – Graus de Severidade;
- 4.13.3. Prazo para o final de execução;
- 4.13.4. Autorização do gestor responsável da CONTRATANTE;
- 4.13.5. Aceitação do gestor responsável da CONTRATANTE, atestando a efetiva execução do serviço;
- 4.13.6. Data e horário da solicitação de serviço;
- 4.13.7. Data e horário efetivo do início do atendimento;
- 4.13.8. Data e horário efetivo de finalização (a ser preenchido no momento de aceitação).
- 4.14. Os serviços demandados através de chamada telefônica, e-mail, memorando ou outro meio deverão ser inseridos no SGSD pela CONTRATADA, no momento do seu recebimento.
- 4.15. O Acordo de Nível de Serviço (ANS), descrito no ANEXO I, preestabelece parâmetros objetivos para mensuração do serviço, levando-se em conta suas características e peculiaridades estabelecendo prazos de atendimento para a efetiva resolução dos chamados de serviços abertos pelos usuários. A CONTRATADA deverá solucionar os chamados abertos pelos usuários de acordo com os prazos de atendimento previstos no Acordo de Níveis de Serviço.
- 4.15.1. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente registrar todas as tarefas realizadas para o atendimento dos chamados no SGSD e bases constituídas em razão da execução dos serviços.
- 4.15.2. Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante eventual adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus SGSD e base de conhecimento por outro que a CONTRATANTE venha a adotar.
- 4.16. A gestão e tratamento dos incidentes e solicitações do usuário serão apoiados por ferramenta adequada de SGSD (Sistema de Gestão de *Service Desk*). O SGSD abrirá para cada incidente ou solicitação de serviço, uma ordem de serviço, e atribuirá para cada ordem de serviço um identificador, armazenando todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação, gerando uma base de dados que será propriedade da CONTRATANTE.
- 4.17. Essa ferramenta deverá ser fornecida pela CONTRATADA e instalada no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, não sendo permitida a utilização de ferramentas de terceiros para a gestão do Acordo de Nível de Serviço (ANS), sendo de responsabilidade da CONTRATADA manter seus registros atualizados em tempo real. A CONTRATANTE, porém poderá utilizar ferramenta própria para controle complementar. A CONTRATANTE somente permitirá o uso de ferramenta fornecida pela CONTRATADA, desde que aprovada pela CONTRATANTE e que a base de dados seja de propriedade da Polícia Federal.
- 4.18. No decorrer da gestão do contrato será gerado um histórico de informações e atendimento por meio da ferramenta SGSD - Sistema Gerenciador de *Service Desk*, relativos ao objeto da contratação, que propiciará à Administração a apresentação de proposta no sentido de adequar o ajuste, promovendo supressões ou acréscimos e ainda o necessário equilíbrio econômico-financeiro inicial nos serviços ora contratados, nos termos do Art. 65 da Lei nº 8.666/1993.
- 4.19. Disponibilizar todos os sistemas necessários para o atendimento das determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente deste Termo de Referência, quando não providos pela CONTRATANTE, tais como sistema de gerenciamento de *Service Desk* ou ainda sistema de monitoramento de ativos entre outros.
- 4.20. Todas as avaliações, os reparos, as manutenções e as substituições de peças, nos equipamentos de TIC da CONTRATANTE, serão realizadas nas dependências da Polícia Federal, não podendo, salvo solicitação expressa da CONTRATANTE, ser retirados das dependências da Polícia Federal.
- 4.21. Havendo necessidade de movimentação ou retirada do(s) equipamento(s) de seu local, para que seja efetuada a manutenção e/ou conserto, a CONTRATADA será responsável pela movimentação e/ou transporte (na retirada e na devolução) do(s) referido(s) equipamento(s), arcando com o eventual custo de transporte e danos (se houver) causados ao equipamento.
- 4.22. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério da CONTRATANTE, em no máximo 48 (quarenta e oito) horas.
- 4.23. Nos casos em que houver garantia contratual para equipamentos, redes e sistemas do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, será responsabilidade da CONTRATADA acompanhar os técnicos das empresas prestadoras de serviço de TIC à Polícia Federal (prestadoras de serviço de telefonia, de rede, outsourcing de impressoras, etc.), designados para prestar qualquer tipo de atendimento e suporte nas dependências da CONTRATANTE.
- 4.24. As ferramentas necessárias para a realização dos procedimentos de manutenção e reparo deverão ser providas pela CONTRATADA.
- 4.25. **DA SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS**
- 4.25.1. Os casos de substituição de materiais se destinam somente para reposição de peças danificadas, desgastadas ou defeituosas, para reparo de equipamentos já existentes no parque, não sendo destinadas a aquisição de novos equipamentos a serem patrimonializados como material permanente, sendo a substituição de peças ou materiais destinada a minimizar o tempo das paralisações de equipamentos que precisam de peças ou sobressalentes para serem reparados e retomarem ao seu pleno funcionamento, evitando assim que um equipamento fique parado e indisponível aguardando a substituição de peça de pequeno valor em comparação com o valor do equipamento.
- 4.25.2. Também existem casos em que não há justificativa econômica de se manter estoques de peças cujo histórico não indiquem possibilidade estatística de pane técnica, por terem tais casos de danos, desgastes ou defeitos caráter excepcionalíssimo e portanto não havendo possibilidade de previsão da pane, impedindo processo licitatório anterior para a aquisição dessa peça ou material, entretanto quando tais panes inesperadas ou improváveis ocorrem deixam inoperante unidade ou setor vital para o CONTRATANTE, como por exemplo, uma placa de um servidor de rede ou uma placa de uma central telefônica, que na quase totalidade das vezes, se mantêm em funcionamento ininterrupto por anos ou até mesmo décadas.
- 4.25.3. Exemplificando: quando um servidor de rede ou uma central telefônica tem uma placa queimada, por motivos diversos ou imprevisíveis, a aquisição de placa de reposição se mostra urgente e inadiável, de forma que não seria justificável manter tais peças em estoque, pois possivelmente não seriam utilizadas, representando desperdício de verba pública o seu posterior descarte sem uso, após a descontinuidade do equipamento, quando no término de sua vida útil seria substituído por modelo mais novo adquirido pela CONTRATANTE em processo licitatório específico.
- 4.25.4. Assim, para os casos de emergência e grave urgência, para que não sejam paralisadas atividades essenciais da Polícia Federal (comunicação telefônica, sistemas utilizados para atendimento ao público, etc) e para os casos rotineiros de substituição de peças de menor expressão financeira, se faz necessário a existência da possibilidade de compra das peças pela CONTRATADA com o repasse do valor pelo CONTRATANTE no mês subsequente, sendo a metodologia dessa compra e repasse orientada de acordo com os rigores e controles utilizados na aquisição pública, conforme explicado no item 4.25.6 e seguintes, a fim de dar celeridade ao processo de reparo, evitando paralisação das atividades da Polícia Federal, por motivo de um desgaste ou defeito imprevisível em alguma peça ou material de nossos equipamentos, sendo que para os casos de crescimento do parque tecnológico ou para substituição integral de determinados equipamentos de TIC o CONTRATANTE realiza processos específicos de aquisição por licitação (exemplo: processo licitatório nacional em andamento para aquisição de novos ultrabooks e desktops, novos servidores de rede, etc).
- 4.25.5. Dessa forma, a aquisição e substituição de peças por parte da CONTRATADA ocorre, em regra, para os equipamentos fora de garantia, haja vista que para os equipamentos em garantia as atividades da CONTRATADA se concentram em abrir chamado técnico junto ao fabricante ou a assistência técnica do equipamento para acionamento de reparo em garantia, e realizar o acompanhamento e apoio técnico ao serviço.
- 4.25.6. Excepcionalmente, no caso de alguma peça de equipamento em garantia apresentar desgaste, defeito ou dano não coberto pela garantia, será permitida a compra da peça necessária para reparar o equipamento e devolvê-lo a condição de pleno funcionamento e uso.
- 4.25.7. A CONTRATADA fornecerá as peças e componentes necessários para a realização dos serviços, até o limite previsto no item 4.25.10.
- 4.25.8. As peças a serem substituídas deverão ser originais ou de qualidade similar, novas e de primeiro uso, fornecida pelo fabricante dos equipamentos, ou rede exclusiva da mesma, diretamente à empresa CONTRATADA.
- 4.25.9. A responsabilidade pela qualidade do material e correto funcionamento das peças substituídas e dos respectivos equipamentos reparados é integral e irrestrita da CONTRATADA, não podendo transferir esse ônus para o CONTRATANTE, para o fabricante do equipamento ou para o fornecedor da peça.
- 4.25.10. As peças de reposição que forem indicadas para substituição deverão ser previamente

aprovadas pelo FISCAL do contrato. Deverá ser emitido um laudo técnico pela CONTRATADA, contendo o preço por ela pesquisado com no mínimo três fornecedores. A CONTRATANTE reserva-se o direito de efetuar paralelamente, pesquisa de mercado, visando uma melhor conferência do preço cobrado.

4.25.11. Serão reembolsadas as despesas com peças à CONTRATADA até o limite de R\$ 240.000,00 (duzentos quarenta mil reais) anuais. Não será autorizada a compra de nenhuma peça, cujo valor unitário exceda ao limite estabelecido pelo Art. 24, II da Lei 8.666/93.

4.25.12. Durante as manutenções corretivas e preventivas as peças e componentes detectados como danificados, defeituosos, e/ou carentes de substituição deverão ser relacionados e apresentados à CONTRATANTE.

4.25.13. As peças novas a serem instaladas nos equipamentos de TIC devem ser previamente apresentadas ao FISCAL do contrato, em suas embalagens originais, com etiqueta que identifique o nome do fabricante, o nome comercial do produto, o número de lote e cópias das notas fiscais de sua compra. As peças substituídas deverão ser entregues ao FISCAL, para análise.

4.25.14. Na impossibilidade de substituição do componente original e antes de realizar qualquer alteração da especificação técnica de peça a ser substituída, a CONTRATADA deverá elaborar justificativa dirigida à FISCALIZAÇÃO, informando os motivos da necessidade de alteração da configuração original do equipamento, somente podendo implementar a substituição com expressa autorização da CONTRATANTE.

4.25.15. As peças de reposição deverão possuir, no mínimo, as mesmas características técnicas das já existentes. Produtos similares deverão sempre atender às necessidades a que se destinam e garantir os mesmos padrões de qualidade, durabilidade, estética e eficiência dos materiais já existentes, devendo ser apresentados e aprovados pela FISCALIZAÇÃO do contrato, que, ao seu exclusivo critério, poderá realizar consultas, exigir testes, catálogos ou laudos técnicos dos fabricantes ou de laboratórios reconhecidos.

4.25.16. Em casos de falta de manutenção adequada, imperícia, descuido, negligência, incompetência, imprudência ou quaisquer outros atos comprovados que levem a induzir ou provocar danos de quaisquer naturezas ao sistema, toda a recuperação e/ou reparos necessários serão de inteira e exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA, que arcará com os custos de peças de reposição e mão de obra para instalação, a fim de recolocá-los em condições adequadas de funcionamento, inclusive a substituição de máquinas, equipamentos ou instalações, caso isso se faça necessário.

4.25.17. O valor da peça de reposição a ser pago pela CONTRATANTE será sempre o menor valor encontrado no mercado, sem nenhum acréscimo. Portanto, todos os custos previstos para suas aquisições, tais como cotações, telefonemas, transportes, “fac-símile”, administração, bem como a sua instalação, deverão estar incluídos nos preços mensais, relativos à mão de obra de manutenção.

4.25.18. A qualidade, a aquisição e a aplicação das peças de reposição serão de exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA.

4.25.19. Deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos materiais de consumo necessários à execução dos serviços.

4.25.20. A CONTRATADA deverá observar a rotina abaixo para obter o ressarcimento pelos materiais e peças de reposição adquiridos, a serem empregados na execução do contrato:

4.25.20.1. Realizar a pesquisa de preços para a aquisição das peças, que será feita mediante a utilização dos parâmetros previstos no artigo 2º da IN/SLTI nº 05/2014, atualizada pela IN/SLTI nº 03/2017.

4.25.20.2. Preencher corretamente o Formulário de Autorização de Compra - FAC, conforme modelo do ANEXO IX do Termo de Referência.

4.25.20.3. Encaminhar o FAC para a FISCALIZAÇÃO do contrato, acompanhado da cotação dos preços pesquisados, se for o caso, para a devida autorização.

4.25.20.4. Efetivar a compra.

4.25.20.5. Dar entrada do material no prédio da Delegacia ou Unidade Administrativa, com a respectiva nota fiscal em nome da CONTRATADA e a Ficha de Autorização de Compra.

4.25.20.6. Registrar a entrada do material adquirido no controle de estoque, com a respectiva data de entrada.

4.25.20.7. Registrar a baixa do material empregado no controle de estoque, quando da sua utilização, com a respectiva destinação e data de saída.

4.25.20.8. A partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, juntar ao documento de cobrança dos serviços, o Relatório Técnico Mensal, o Extrato das Compras Realizadas (conforme modelo constante do ANEXO IX deste Termo de Referência) acompanhado dos respectivos Formulários de Autorização de Compra e de cópias das notas fiscais ali relacionadas, a movimentação de entrada e saída dos materiais no controle de estoque e encaminhar essa documentação à FISCALIZAÇÃO do contrato para ateste e posterior envio ao setor de pagamento.

4.25.20.9. A CONTRATADA será considerada responsável pela guarda e controle dos materiais e peças existentes no depósito do Setor de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

4.25.21. As peças substituídas serão entregues à CONTRATANTE, que providenciará o descarte sustentável.

5. MANUTENÇÃO E AMPLIAÇÃO DO CABEAMENTO ESTRUTURADO

5.1. Compreendem as atividades eventuais de instalação e manutenção de cabeamento estruturado, através do lançamento de cabos em infraestrutura já existentes ou não (tubulação ou esteras), conectorização e realização de testes de funcionalidade, ou certificação, dos pontos existentes ou novos, a ser realizadas nas Unidades de Polícia Federal no Estado de São Paulo listadas no ANEXO II – Localidades de Prestação dos Serviços, ou em novas Unidades a serem instaladas no Estado de São Paulo, mesmo que temporárias (como, por exemplo, montagem de infraestrutura para cursos ou eventos). O material necessário para essa atividade – cabos e conectores – será fornecido pela CONTRATADA conforme disposto nos itens de 4.25 a 4.25.16 deste instrumento, também cabe à CONTRATADA o fornecimento do pessoal técnico e ferramental especializado para a realização do serviço.

5.2. Os serviços de instalação e manutenção do cabeamento estruturado e ativação de novos pontos serão demandados pela CONTRATANTE, quando houver tal necessidade.

6. SERVIÇO DE PLANTÃO E SOBREAVISO

6.1. Na Superintendência Regional em São Paulo é obrigatória a presença física ininterrupta de funcionário(s) da CONTRATADA, 24 horas por dia, sete dias por semana (serviço de plantão). O(s) funcionário(s) plantonista(s), atuará(ão) na Superintendência das 19h30 às 07h30 nos dias úteis, das 19h30 de sextas-feiras às 07h30 de segundas-feiras, bem como nos feriados (24 horas). O serviço de plantão somente será obrigatório na Superintendência Regional em São Paulo.

6.2. O(s) funcionário(s) do plantão será(ão) responsável(is) pelo atendimento da Central de Atendimento 0800 fora do horário de expediente, monitoramento proativo e preventivo dos sistemas computacionais, telefônicos e links de dados suportados pela CONTRATANTE, atendimento de chamados da Superintendência Regional em São Paulo e acionamento das prestadoras de serviço à CONTRATANTE e à DTI que se fizerem necessários durante o plantão.

6.3. O atendimento remoto dos chamados, no período do plantão, de todas as Unidades de Polícia Federal no Estado de São Paulo também será de responsabilidade da equipe de plantão, bem como o acionamento da equipe volante e de sobreaviso da CONTRATADA em todo o Estado de São Paulo, para os casos em que haja necessidade de atendimento presencial, exceto na Superintendência Regional, onde a equipe de plantão será responsável pelo atendimento. Em todos os casos, havendo necessidade de atendimento técnico especializado, remoto ou presencial, em qualquer unidade do Estado de São Paulo, poderão ser acionados pelo plantonista o técnico de sobreaviso ou quaisquer dos especialistas previstos na Tabela 2 (item 12.4.5.2).

6.4. Não é obrigatório que os funcionários alocados para o serviço de plantão possuam as certificações exigidas neste Termo de Referência, com exceção da certificação em ITIL, que é obrigatória para todos os funcionários designados para prestar serviços na CONTRATANTE.

6.5. No caso de ocorrer a impossibilidade da permanência do plantonista nas dependências da Superintendência Regional, por motivos de falta de energia programada, desinsetização e desratização do prédio, dentre outros, o serviço de plantão deverá ser mantido, sendo que nestes casos o plantonista deverá fazer o atendimento a partir das instalações da Polícia Federal nas Delegacias de Campinas e Santos, onde existe alocação física de técnicos, ou em outro local indicado pela CONTRATANTE, de forma a manter o atendimento às demais unidades da Polícia Federal no Estado de São Paulo, retornando o serviço de plantão para a Superintendência Regional tão logo suas dependências já estejam disponíveis.

6.6. No período entre 20h00 e 07h00 nos dias úteis, das 20h00 de sexta-feira às 07h00 de segunda-feira e nos feriados, deverá haver serviço em regime de sobreaviso, para atendimento presencial de demandas emergenciais que se fizerem necessárias fora do horário de expediente principal. Na Superintendência Regional o atendimento presencial das demandas emergenciais poderá ser realizado pela equipe de plantão.

6.7. O atendimento remoto, no período entre 20h00 e 07h00 nos dias úteis, das 20h00 de sexta-feira às 07h00 de segunda-feira e nos feriados, para todas as Unidades no Estado de São Paulo, será realizado por funcionários de plantão alocados na Superintendência Regional em São Paulo, ou em casos de maior complexidade por atendimento presencial ou volante, conforme o caso, ou ainda por funcionário especialista.

7. REQUISITOS DE VIDA PREGRESSA DOS FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

7.1. Os funcionários da CONTRATADA que participarem dos serviços objeto desta contratação deverão ter procedimento irrepreensível e idoneidade moral inatacável, que serão aferidos por meio de avaliação da vida pregressa e investigação social procedida pela Polícia Federal. Quando solicitada, a CONTRATADA, deverá apresentar, os seguintes documentos complementares destes funcionários, que somente poderão ingressar nas dependências da CONTRATADA depois de realizada a investigação social:

7.2. Cópia do comprovante de residência atual (água, luz, telefone, contracheque, etc);

7.3. Certidões negativas dos órgãos de distribuição da(s) cidade(s) na(s) qual(is) o funcionário tenha residido nos últimos cinco anos, abrangendo os feitos cíveis, criminais, de protestos de títulos, de interdição e de tutela;

7.4. Certidões negativas cíveis e criminais da Justiça Federal da(s) cidade(s) na(s) qual(is) o candidato tenha residido nos últimos cinco anos.

7.5. A desaprovção pelo CONTRATANTE de funcionário da CONTRATADA será justificada formalmente pelos antecedentes do mesmo ou por deficiência técnica.

7.6. A CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários alocados, quando do início da

execução do contrato, quando da alocação de novo funcionário e sempre que solicitado pela Polícia Federal.

7.7. A substituição de funcionários pela CONTRATADA implicará na necessidade de nova investigação social por parte da CONTRATANTE, e por isso os documentos e demais informações dos novos funcionários deverão ser encaminhados imediatamente após a sua contratação, pois eventuais atrasos na autorização para ingresso nas dependências da CONTRATANTE não poderão servir de justificativa para atrasos nos atendimentos técnicos solicitados.

8. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS

8.1. A CONTRATADA cederá à CONTRATANTE a propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados (ANEXO VII).

8.2. Entende-se por artefatos e produtos quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, códigos fontes de programas, páginas na intranet/internet e documentação didática.

9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA A O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. A execução dos serviços será realizada nas dependências da CONTRATANTE. Não há obrigatoriedade de manter os profissionais necessários para execução dos serviços em todas as dependências da CONTRATANTE elencadas na Tabela A do ANEXO II – Localidades de Prestação de Serviços, em tempo integral. Esta decisão cabe à empresa CONTRATADA que deverá observar a demanda pelo serviço, os prazos de início e fim das atividades considerando todos os itens do ANEXO I – acordo de níveis de serviço, alocando seus recursos humanos da forma mais conveniente para o atendimento das demandas dentro dos prazos previstos neste Termo de Referência.

9.2. Na Superintendência Regional de São Paulo a alocação física permanente de funcionário(s) da CONTRATADA é obrigatória em período integral, e deve atender a esta unidade presencialmente com exclusividade, além de atender remotamente a todas as unidades do Estado de São Paulo, exceto para o grupo de atendimento presencial, constante no item 12.4.4.3 - Tabela 1 - Certificados de conclusão de curso (Nível técnico), os quais poderão executar serviços em localidades diversas, desde que expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

9.3. Excepcionalmente, por motivo de indisponibilidade das instalações da Superintendência Regional, e a critério da CONTRATADA, os profissionais poderão ser remanejados para executar a prestação dos serviços a partir dos ambientes já instalados nas Delegacias de Campinas e Santos.

9.4. Os funcionários da CONTRATADA que possuam as certificações exigidas no item 12.4.4.3 - Tabela 1 - Certificados de conclusão de curso (Nível técnico) e no item 12.4.5.2 - Tabela 2 - Certificações Profissionais (Nível Superior) deverão permanecer no edifício da Superintendência Regional em São Paulo, em dias úteis de das 07h00 às 20h00 horas sem interrupções. A CONTRATADA deverá manter a equipe em sistema de sobreaviso para atender os chamados onde houver necessidade de intervenção desses profissionais.

9.5. Nas Delegacias de Campinas e Santos, a alocação física permanente de funcionário(s) da CONTRATADA é obrigatória, e deve atender exclusivamente a estas unidades, em dias úteis no período das 07h00 às 19h00 horas sem interrupções. O período das 07h00 às 19h00 horas poderá ser alterado excepcionalmente para das 08h00 às 18h00 horas a critério e a pedido da CONTRATANTE, por motivos de segurança orgânica.

9.6. Nas unidades localizadas nos endereços constantes da tabela D do ANEXO II – Localidades de Prestação de Serviços, não é obrigatória a alocação física de funcionários da CONTRATADA, no entanto não está prevista extensão dos prazos para atendimento remoto ou presencial nestas unidades.

9.7. Os serviços de atendimento remoto, para todas as Unidades de Polícia Federal no Estado de São Paulo, serão executados por funcionários alocados na Central de Atendimento *Service Desk*, que deverá ser instalada nas dependências da Superintendência Regional em São Paulo.

9.8. Para o atendimento presencial nas Unidades da CONTRATANTE em que não houver alocação física permanente de pessoal, a CONTRATADA deverá providenciar equipe volante para a execução dos serviços na unidade solicitante.

9.9. A CONTRATANTE poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos, dentro do Estado de São Paulo, desde que a necessidade seja comunicada à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

9.10. A CONTRATADA deverá comprovar por meio de notas fiscais ou de outros documentos a aquisição de todos os equipamentos necessários para a integral execução do contrato, em até 72 (setenta e duas) horas antes do dia agendado para a assinatura do contrato, que ocorrerá em no mínimo 15 dias da homologação do certame. Sendo a apresentação de tais documentos condição necessária para a assinatura do contrato.

9.11. A CONTRATADA deverá comprovar por meio de diplomas, certificados e cópia das CTPS, as qualificações profissionais dos seus empregados que serão alocados na execução dos serviços presenciais e remotos, em até 72 (horas) antes do dia agendado para a assinatura do contrato, que ocorrerá em no mínimo 15 dias após a homologação do certame. A CONTRATADA também deverá entregar, em até 72 (setenta e duas) horas antes do dia agendado para a assinatura do contrato, a documentação prevista no item 7, para fins de realização pelo CONTRATANTE da investigação social. Sendo a apresentação de tais documentos condição necessária para a assinatura do contrato.

9.12. As cópias das CTPS, a serem apresentadas como condição necessária para a assinatura do contrato, deverão incluir todos os funcionários a serem utilizados no contrato, incluindo não somente os funcionários dos grupos de atendimento remoto, de atendimento presencial, e de especialistas, mas também de todos os funcionários que serão utilizados dentro do grupo de atendimento volante, ou seja, todos os funcionários que a CONTRATANTE utilizará para cumprir as obrigações contratuais assumidas.

9.13. Quando do acréscimo ou substituição de funcionários, a CONTRATADA deverá comprovar por meio de diplomas, certificados, e cópia das CTPS, as qualificações profissionais dos seus empregados que serão alocados na execução dos serviços presenciais e remotos, em até 72 (setenta e duas) horas do início da execução do serviço. Também deverão entregar a documentação prevista no item 7 para fins de investigação social, sendo essa investigação de vida pregressa condição necessária para permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA nas dependências das unidades da CONTRATANTE.

9.14. Os custos de disponibilização de base física para alocação de equipe volante bem como os custos inerentes a transporte, instalações, veículos e outros que possam surgir dessa atividade ocorrerão por conta da CONTRATADA.

9.15. A CONTRATADA deverá manter, dentro de sua equipe volante, funcionários que estejam sediados em bases físicas localizadas a uma distância máxima de 50 (cinquenta) km das localidades listadas no anexo II deste documento (ANEXO II - Localidades de Prestação dos Serviços). Assim, o deslocamento máximo que um funcionário da CONTRATADA poderá realizar para atender um chamado técnico em cada uma das localidades do CONTRATANTE não poderá exceder a distância de 50 (cinquenta) km. A comprovação do endereço (residencial ou profissional) do funcionário volante da CONTRATADA deverá ser feita com um comprovante de residência do mesmo, ou documento comprobatório de que o técnico volante atende outra empresa sediada em uma localidade que diste menos de 50 (cinquenta) km de cada unidade da CONTRATANTE a ser atendida, de forma a garantir o cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço.

9.16. Todos os deslocamentos de funcionário(s) que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier, devendo a CONTRATADA ser ferramenta de gestão dos técnicos de campo, incluindo controle de roteirização e georreferenciamento. A fim de garantir o pleno atendimento a todas as localidades da CONTRATANTE e o cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, os técnicos volantes não poderão exercer atividades em localidades da CONTRATANTE que distem mais de 50 (cinquenta) km das suas unidades indicadas como sede. Exemplificando: o técnico alocado pela CONTRATANTE para atender a Delegacia de Polícia Federal em Jales não poderá ser o mesmo técnico alocado para atender a Delegacia de Polícia Federal em São José do Rio Preto, pois essas cidades distam 147 km entre si. Essa exigência visa que os atendimentos de todas as Unidades não fiquem dependendo do término do atendimento de outras Unidades. Tais situações não se apresentam no caso de atendimento na mesma localidade, como por exemplo, na cidade de Ribeirão Preto, o mesmo técnico poderá estar alocado para atender a Delegacia de Polícia Federal em Ribeirão Preto, bem como também o Posto de Emissão de Passaportes do Shopping Igatemi - Ribeirão Preto.

9.17. A empresa CONTRATADA poderá optar por alocar fisicamente, de forma permanente, os funcionários que farão o atendimento presencial nas Unidades da Polícia Federal elencadas nas Tabelas D e E do ANEXO II – Localidades de Prestação de Serviços. Neste caso, caberá à CONTRATANTE disponibilizar o espaço físico para acomodação dos funcionários da CONTRATADA, devendo a CONTRATADA disponibilizar estações de trabalho (desktops impressoras, etc.) e mobiliário (mesas, cadeiras, etc.) adequados para a correta execução dos trabalhos, conforme ANEXO X.

9.18. Somente será facultado o acesso às dependências da CONTRATANTE dos funcionários da CONTRATADA para a execução dos serviços objeto desse contrato, em dias úteis, no período compreendido entre 07h00 e 20h00, bem como para as atividades da equipe de plantão e para as situações emergenciais e extraordinárias (sobreaviso).

9.19. As Unidades da Polícia Federal no Estado de São Paulo foram declaradas áreas de periculosidade, em razão de armazenamento de munições, pólvora, explosivos, produtos químicos, inflamáveis, agentes biológicos e equipamentos de raio X. Portanto, todos os profissionais alocados para prestar serviços nas dependências da CONTRATANTE farão jus ao adicional de periculosidade, conforme previsto no Anexo XII - Laudo de Periculosidade.

9.20. Anualmente, a CONTRATANTE possui o ambiente corporativo (HARDWARE) listado a seguir (lista somente exemplificativa, e não restritiva, ou seja, o ambiente corporativo é dinâmico e pode ser ampliado, reduzido ou alterado, devendo o suporte técnico ser prestado para todos os equipamentos, sistemas e aplicativos da CONTRATANTE):

- 9.20.1. 3.300 estações de trabalho (sem garantia);
- 9.20.2. 79 estações de trabalho D820 (garantia até junho de 2022);
- 9.20.3. 1.012 ultrabooks, sendo 902 com em garantia até dezembro de 2023, e 110 com garantia até setembro de 2024;
- 9.20.4. 1.500 ultrabooks (sem garantia);
- 9.20.5. 500 impressoras multifuncionais *laser* (sem garantia);
- 9.20.6. 310 impressoras multifuncionais *laser* (garantia até março de 2023);
- 9.20.7. 50 impressoras jato de tinta (sem garantia);

- 9.20.8. 50 impressoras multifuncionais jato de tinta (sem garantia);
- 9.20.9. 30 impressoras portáteis (sem garantia);
- 9.20.10. 326 impressoras multifuncionais P&B A4 (em garantia, por contrato de outsourcing/locação);
- 9.20.11. 90 impressoras policromáticas A4 (em garantia, por contrato de outsourcing/locação);
- 9.20.12. 60 servidores (sem garantia);
- 9.20.13. 11 servidores DELL (garantia até agosto de 2024);
- 9.20.14. 200 switches; (em garantia até 29 de dezembro de 2024);
- 9.20.15. 60 roteadores (em garantia, por contrato com operadora de serviços de rede corporativa - MPLS);
- 9.20.16. 200 scanners (65 com garantia até fevereiro de 2023 e 135 sem garantia);
- 9.20.17. 17 centrais telefônicas Alcatel-Lucent (modelo Omni PCX Enterprise) (sem garantia);
- 9.20.18. 4 appliances (servidores) das centrais Alcatel-Lucent (HP DL120 G7, com 2GB) (sem garantia);
- 9.20.19. Sistemas de armazenamento (storage): 25 (vinte e cinco) Dell Power Vault MD3600i, 1 (um) Dell Equal Logic PS6110E e 1 (um) Dell Equal Logic PS6110X (sem garantia);
- 9.20.20. 500 estabilizadores de 1,9 kva (sem garantia);
- 9.20.21. 100 estabilizadores de 2,0 kva (sem garantia);
- 9.20.22. 375 nobreaks de 1,4 kva (sem garantia);
- 9.20.23. 500 nobreaks de 1,5 kva (sem garantia);
- 9.20.24. 250 nobreaks de 1,9 kva (sem garantia);
- 9.20.25. 17 nobreaks de 6 kva (sem garantia);
- 9.20.26. 38 nobreaks de 10 kva (sem garantia);
- 9.20.27. 2 nobreaks de 160 kva (sem garantia);
- 9.20.28. 500 câmeras de vigilância (CFTV) (sem garantia);
- 9.20.29. 100 coletores biométricos (sem garantia);
- 9.20.30. 1.530 smartphones (sem garantia);
- 9.20.31. 800 rádios de telecomunicação P2G, TPH600, TPH700 (sem garantia);
- 9.20.32. 19 Estações Rádio-Base (ERB) instaladas nas localidades de São Paulo, Campinas e Santos (sem garantia).

Obs: existe previsão de aquisição de mais 611 novos ultrabooks, 1024 estações de trabalho com 02 monitores, parte para expansão do parque e parte para a substituição de outros equipamentos de TIC a partir de 2021.

9.21. Os softwares que demandam ou podem demandar a atuação de serviços especializados consistem, principalmente, mas não exclusivamente, de:

- 9.21.1. Sistemas Operacionais GNU/LINUX – Debian/Ubuntu e SUSE Enterprise; MS Windows XP, Vista e Windows 7; Windows Server 2000, Windows Server 2003 e Windows Server 2008 e Windows Server 2012;
- 9.21.2. Suíte de escritório MS Office e BrOffice;
- 9.21.3. Produtos Enterasys para gerenciamento e monitoração de ativo de rede Netsight;
- 9.21.4. Antivírus corporativo McAfee e Symantec;
- 9.21.5. Ferramentas de virtualização VMware; Hyper-V; KVM;
- 9.21.6. Gerenciadores de impressão;
- 9.21.7. Gerenciadores de back-up em ambiente Linux e Windows – Back-up Exec Symantec;
- 9.21.8. Active Directory da Microsoft;
- 9.21.9. Aplicativo para gerenciamento de impressoras em rede;
- 9.21.10. Aplicativo para gerenciamento de chamadas telefônicas via PABX;
- 9.21.11. Aplicativo gerenciamento de home pages;
- 9.21.12. Servidores WEB – Apache e MS-IL;
- 9.21.13. Firewalls, proxies e filtros de conteúdo;
- 9.21.14. Aplicativo de gerenciamento de centrais telefônicas Alcatel-Lucent;
- 9.21.15. Aplicativo de gerenciamento de mobilidade My IC Mobile;
- 9.21.16. Aplicativo de gerenciamento de tarifação das ligações telefônicas das centrais Alcatel-Lucent (OmniVista 4760);
- 9.21.17. Aplicativo de gravação das centrais Alcatel-Lucent (OmniPCX Record);
- 9.21.18. Aplicativo de gerenciamento CFTV WV-ASM100 (Panasonic);
- 9.21.19. Banco de dados MySQL; Sql Server; PostgreSQL.
- 9.22. O parque de aplicativos corporativos sustentado consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:
- 9.23.
- 9.23.1. Portal Intranet da PF – PORTAL INTRANET;
- 9.23.2. Registro Eletrônico de Frequência (REF);
- 9.23.3. Sistema de Gerenciamento Policial (SIGEPOL);
- 9.23.4. Sistema Nacional de Passaporte (SINPA);
- 9.23.5. Sistema Nacional de Passaporte – Consulta (SINPA CON);
- 9.23.6. Sistema Nacional de Passaporte – WEB (SINPA WEB);
- 9.23.7. Sistema de Procedimentos Cartorários (SISCART);
- 9.23.8. Sistema de Segurança (SISEG);
- 9.23.9. Sistema de Tráfego Internacional Desktop (STI DESKOP);
- 9.23.10. Sistema de Tráfego Internacional WEB (STI WEB).

9.24. O ambiente tecnológico da CONTRATANTE poderá ser atualizado a qualquer tempo, com instalações e desinstalações de equipamentos e aplicativos adquiridos, tais atualizações quando gerarem necessidade de instalação de equipamento incluída a retirada de equipamentos antigos e transporte desses até o local indicado pela CONTRATANTE dentro do estado de São Paulo ocorrerá por conta da CONTRATADA.

9.24.1. O transporte se restringe aos equipamentos que serão instalados ou desinstalados pelos técnicos da CONTRATADA. Assim não se trata de transporte de equipamentos de uso pessoal, tais como celulares ou ultrabooks, que são de carga de cada servidor da CONTRATANTE. Trata-se de transporte de equipamentos de maior complexidade que necessita de configuração prévia ou posterior ao processo de instalação e desinstalação, o qual depois do procedimento precisa ser transportado por funcionário técnico que tenha condições e conhecimento para realizar esse transporte sem danificar o equipamento.

9.24.1.1. Trata-se de atividade subsidiária ao atendimento do chamado técnico de instalação ou desinstalação do equipamento, nunca se configurando na atividade principal de transporte. Exemplificando: transporte de impressora que será instalada em uma Delegacia Descentralizada, ou transporte de impressora que será desinstalada de uma Delegacia Descentralizada e será devolvida ao depósito de material do STI localizado na Sede da Polícia Federal em São Paulo, ou ainda transportado para o depósito central no Pátio da Água Branca. Também, em especial, os equipamentos de alta complexidade técnica que ficam instalados nas salas técnicas de nossas unidades, bem como ainda em outros pontos técnicos, tais como: Servidores de Rede, Centrais Telefônicas, Nobreaks, Roteadores, Ativos de rede (Switches, Hubs, DIOs, etc), Unidades de armazenamento (Storage) e outros equipamentos essencialmente da infraestrutura física da rede corporativa das unidades da Polícia Federal em São Paulo. Além da alteração que elimina a indeterminação do tipo de equipamento, também se faz importante indicar que tais equipamentos, por serem do núcleo da infraestrutura física da rede corporativa da CONTRATANTE, não são transportados ou reparados, instalados ou desinstalados, frequentemente.

9.24.1.2. Trata-se de atividade pouco frequente, que as empresas de TIC tem conhecimento. Também importante ressaltar que durante a vistoria técnica prevista no Termo de Referência os licitantes poderão visitar todas as instalações de TIC da CONTRATANTE de forma que possam precificar claramente esse custo, afastando assim a fonte potencial de eventual aumento nos lances ou ainda o afastamento de potenciais interessados na licitação, pois todas as empresas poderão se acerrar de todas as informações, inclusive in loco, para saber qual o impacto dessa atividade subsidiária. Por fim, relembra-se que é muito importante para a Polícia Federal que o transporte de equipamento de alta complexidade, sejam feitos por pessoal técnico qualificado, que é o objeto desse item.

9.25. A quantidade de usuários de sistemas de TIC na Polícia Federal no Estado de São Paulo, englobando funcionários terceirizados, servidores administrativos, policiais e empregados públicos cedidos é de aproximadamente 3.000 (três mil) usuários.

10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

10.1. Todo conhecimento desenvolvido durante o período do contrato deverá ser transferido para a CONTRATANTE pela CONTRATADA, sem ônus, através de um Plano de Transferência de Conhecimento, fornecido pela CONTRATADA.

10.2. Esse plano deverá ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE no penúltimo ano da vigência do contrato, e deverá conter a metodologia que será utilizada para transferir os conhecimentos aos técnicos da CONTRATANTE e da nova EMPRESA.

10.3. Ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de

procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

11. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos no acordo de nível de serviço conforme ANEXO I e pesquisa de satisfação conforme ANEXO III.

12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

12.1. A CONTRATANTE define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência da PF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.

12.2. A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pela CONTRATANTE, conforme descrito a seguir.

12.2.1. Preposto titular, responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados, deve possuir as seguintes qualificações:

12.2.1.1. Formação de nível superior na área de ciência da computação, análise de sistemas, informática ou engenharia de computação, elétrica, eletrônica, de telecomunicações ou de redes, com curso de pós-graduação na área de TIC;

12.2.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC ou em gestão de TIC;

12.2.1.3. Certificação na área de gestão de *Help Desk*, *Service Desk*, *Field Support* ou Central de Atendimento, voltados para coordenadores e supervisores;

12.2.1.4. Certificação ITIL v.4 CDS (*Create, Deliver & Support*). Será desejável também certificação em COBIT Foundation e conhecimento das normas ISO 9001/20000/27000.

12.2.2. Preposto adjunto, corresponsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados, deve possuir as seguintes qualificações:

12.2.2.1. Formação de nível superior na área de ciência da computação, análise de sistemas, informática ou engenharia de computação, elétrica, eletrônica, de telecomunicações ou de redes, preferencialmente com curso de pós-graduação na área de TIC;

12.2.2.2. Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC ou em gestão de TIC.

12.2.2.3. Certificação ITIL v.4 CDS (*Create, Deliver & Support*). Será desejável também certificação em COBIT Foundation e conhecimento das normas ISO 9001/20000/27000.

12.2.3. Profissionais em geral

12.2.3.1. Todos os profissionais utilizados pela CONTRATADA para realização dos serviços objeto desta contratação deverão possuir certificação ITIL Foundation v.4 (Fundamentos de ITIL).

12.3. Apesar de estarmos regidos sob a IN ° 1, de 4 de abril de 2019, e por isso essa contratação ser modelado por Acordo de Nível de Serviços (e não por Postos de Trabalho), a contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATADA deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT - Consolidação das Leis do Trabalho e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato SINDPD - Sindicato dos Profissionais de Processamento de Dados - Técnicos (profissionais prestadores de serviços das áreas técnicas e/ou operacionais), obedecendo também aos benefícios de Vale Refeição e Assistência médica asseguradas pela convenção coletiva vigente para o período.

12.4. A CONTRATADA deverá manter pelo menos 4 (quatro) grupos distintos de profissionais, além do preposto e de seu substituto, a saber: grupo de atendimento remoto, grupo de atendimento volante, grupo de atendimento presencial e grupo de especialistas.

12.4.1. Não poderá haver técnicos pertencendo a 2 (dois) grupos simultaneamente. O funcionário técnico de um dos grupos de atendimentos não poderá ser utilizado para atender chamados pertencentes a outros grupos que não o original deles.

12.4.2. O grupo de atendimento remoto (conforme previsto no item 9.7) será composto por número de profissionais suficiente para atender todos os chamados abertos em todas as unidades da CONTRATANTE no Estado de São Paulo, devendo ter capacidade de atendimento simultâneo de 10 (dez) chamados remotos distintos no período entre 09 (nove) e 11 (onze) horas e entre 15 (quinze) e 17 (dezessete) horas em dias úteis. Os chamados que não forem solucionados pelo grupo de atendimento remoto serão redistribuídos para os demais grupos.

12.4.3. O grupo de atendimento volante será composto por número suficiente de profissionais para atender todos os chamados provenientes das unidades constantes nas tabelas D e E do ANEXO II - Localidades de Prestação dos Serviços, em que seja necessária a intervenção física junto ao equipamento. Todos os profissionais deste grupo deverão estar previamente treinados nos sistemas utilizados pela CONTRATANTE para que possam atender os chamados. O grupo de atendimento volante pode ser composto por profissionais que prestem serviços em outros clientes da CONTRATADA. Os profissionais utilizados neste grupo também deverão possuir certificação ITIL Foundation v.4 (Fundamentos de ITIL). A CONTRATADA deverá manter neste grupo pelo menos 1 (um) funcionário sediado em uma base física localizada a uma distância máxima de 50 (cinquenta) km de cada uma das localidades listadas no anexo II deste documento (ANEXO II - Localidades de Prestação dos Serviços), de forma que o deslocamento de um funcionário para o atendimento a uma localidade não ultrapasse essa distância de 50 (cinquenta) km.

12.4.4. O grupo de atendimento presencial para as localidades previstas na tabela C do ANEXO II - Localidades de Prestação dos Serviços, deverá ser composto por uma equipe de profissionais alocados na CONTRATANTE para prestação dos serviços.

12.4.4.1. O grupo de atendimento presencial na Superintendência Regional do Estado de São Paulo será composto por uma equipe de profissionais alocados na CONTRATANTE para prestação dos serviços que deverá possuir, no total, pelo menos 7 (sete) certificados da Tabela 1, com pelo menos 1 (um) certificado de cada grupo descrito, distribuídos por, no mínimo, 6 (seis) funcionários. Além dos certificados os funcionários da CONTRATADA deverão possuir, no mínimo, ensino técnico completo nas áreas de informática ou eletrônica, ou curso técnico análogo reconhecido pelo MEC podendo ter, na falta do curso técnico, curso superior completo em Ciência da Computação, Informática, Engenharia da Computação ou curso análogo reconhecido pelo MEC.

12.4.4.2. Um funcionário técnico pra pertencer a este grupo deverá possuir pelo menos 1 (um) certificado de conclusão de curso (nível técnico), dentre os listados abaixo, e deverá possuir capacidade técnica para atender todos os tipos de chamados presenciais.

12.4.4.3. Tabela 1 - Certificados de conclusão de curso (Nível técnico)

GRUPO	CERTIFICADO
Manutenção de Impressoras	Certificado de curso de manutenção de impressora
Manutenção de Microcomputadores	Certificado de curso de manutenção de microcomputadores
Instalação e reparo de cabeamento estruturado	Certificado de curso de cabeamento estruturado
Manutenção de Nobreak	Certificado de curso de reparo de Nobreak
Manutenção de câmera e operação de sistema de CFTV	Certificado de curso de manutenção de Câmera de CFTV
Windows e Office	Certificado de suporte de Windows e de pacote Office
Eletrônica	Certificado de manutenção de equipamentos eletrônicos.

12.4.5. O grupo de especialistas será composto por uma equipe de profissionais alocados na CONTRATANTE para a prestação dos serviços que deverá possuir, no total, pelo menos 6 (seis) certificações profissionais da Tabela 2 (item 12.4.5.2), com pelo menos 1 (uma) certificação de cada grupo descrito, distribuídos por, no mínimo, 6 (seis) funcionários sendo que esses colaboradores além das certificações deverão possuir ensino superior completo em Ciência da Computação, Informática, Engenharia da Computação ou curso análogo reconhecido pelo MEC.

12.4.5.1. Um funcionário técnico pra pertencer a este grupo deverá possuir pelo menos 1 (uma) certificação profissional (nível superior), dentre as listadas abaixo, e deverá possuir capacidade técnica para resolver qualquer tipo de problema a cargo do grupo de especialistas.

12.4.5.2. Tabela 2 - Certificações Profissionais (Nível Superior)

GRUPO	CERTIFICAÇÃO
LINUX	Certificação LPI – Linux Professional Institute – Level 2 (ou superior);
MICROSOFT SERVER	Certificação MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server 2012;
VMWARE	Certificação VCP5-DCV – Vmware Certified Professional 5 – Data Center Virtualization;
REDE	Certificação CCNA – CISCO Certified Network Associate;

TELEFONIA - REMOTO	Certificação ACSE Alcatel-Lucent Certified System Expert: OmniPCX Enterprise R10;
TELEFONIA - PRESENCIAL	Certificação ACFE Alcatel-Lucent Certified Field Expert: OmniPCX Enterprise R10.

12.4.5.3. A CONTRATADA deverá manter ininterruptamente a equipe de profissionais com pelo menos 01 (um) certificado de cada grupo prestando serviços, independentemente de férias, licenças de qualquer tipo ou afastamento por quaisquer outros motivos.

12.4.5.4. A CONTRATANTE se reserva o direito de aceitar ou rejeitar certificações similares ou superiores em especial em relação à certificação MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server 2012;

12.5. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos, certificações e certificados dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

12.6. A CONTRATADA deverá manter os seus empregados atualizados tecnologicamente com o parque de equipamentos, redes e sistemas de TIC da CONTRATANTE, promovendo os treinamentos periódicos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços contratados em regime de excelência, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

12.7. A CONTRATADA deverá oferecer treinamento para a equipe volante de no mínimo 40 (quarenta) horas sobre os sistemas equipamentos e ferramentas utilizados pela CONTRATANTE. Todos os funcionários que forem participar de atendimento volante devem realizar treinamento antes do início de suas atividades.

13. **MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO.**

13.1. A gestão do contrato será realizado pelo GESCON/SELOG/SR/PF/SP, cabendo ao GFC/SELOG/SR/PF/SP a fiscalização administrativa e ao STI/SR/PF/SP a fiscalização técnica.

13.2. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará por ofício ou e-mail.

14. **PAGAMENTO**

14.1. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente à CONTRATANTE as notas fiscais ou futuras dos serviços prestados, sendo uma relativa ao pagamento dos Serviços prestados, e outra relativa ao pagamento dos Materiais, aprovados pela FISCALIZAÇÃO.

14.2. O pagamento relativo aos serviços deverá ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura dos Serviços pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no Anexo XI da IN/SEGES 05/2017 e também o seguinte procedimento:

14.2.1. A Nota Fiscal ou Fatura dos Serviços deverá ser obrigatoriamente acompanhada de relatório dos níveis de serviço alcançados, bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam;

14.2.2. Comprovação de regularidade fiscal, constatada através de consulta “on-line” ao Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666, de 1993;

14.3. O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços dentro do Acordo de Níveis de Serviço. Nos termos do artigo 4.2 do Anexo XI da IN/SEGES nº 5, de 2017 e dos incisos III e V do artigo 19 e inciso VII do artigo 33 da IN/SGD/ME nº 1, de 2019 será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, que ocorrerá quando a CONTRATADA:

14.3.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

14.3.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.4. A Nota Fiscal ou Fatura dos Materiais, para pagamento das peças substituídas, deverá ser emitida relacionando as peças adquiridas para reposição (Material) e somente será realizado o ressarcimento do valor das peças conforme metodologia prevista no item 4.2.5, e deverá ser emitida Nota Fiscal ou Fatura específica.

14.4.1. Somente serão ressarcidos os valores das peças adquiridas com autorização da FISCALIZAÇÃO da CONTRATANTE, limitado a um valor anual de R\$ 240.000,00 (valor máximo).

14.4.2. A partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, para fins de pagamento, juntar ao documento de cobrança dos serviços, o Relatório Técnico Mensal, o Extrato das Compras Realizadas (conforme modelo constante do ANEXO IX deste Termo de Referência) acompanhado dos respectivos Formulários de Autorização de Compra e de cópias das notas fiscais ali relacionadas, a movimentação de entrada e saída dos materiais no controle de estoque e encaminhar essa documentação à FISCALIZAÇÃO do contrato para ateste e posterior envio ao setor de pagamento.

14.5. O valor do pagamento mensal dos Serviços será calculado como sendo o valor mensal dos serviços contratados (um doze avos do valor total do contrato), descontadas as glosas (aplicação dos percentuais de redução) e multas aplicadas no período, conforme fórmula abaixo:

$$VPM = \frac{1}{12} VTC - TGM - TMM$$

Onde:

VPM = Valor a ser pago no mês
VTC = Valor total do contrato
TGM = Total de glosas no mês
TMM = Total de multas no mês

15. **MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS**

15.1. A quantidade estimada de solicitações (chamados abertos pela ferramenta SGSD, pelo serviço 0800 e outros meios) mensais de serviço é de 2.000 (dois mil) chamados, perfazendo um total anual estimado de 24.000 (vinte e quatro mil) chamados, englobando todas as Unidades da Polícia Federal no Estado de São Paulo.

15.2. Aproximadamente 70% (setenta por cento) dessas solicitações são oriundas das Unidades na região metropolitana de São Paulo, e os 30% (trinta por cento) restantes são abertas pelas Unidades do interior e litoral do Estado.

15.3. Desse total de solicitações, em torno de 70% (setenta por cento) são solucionadas remotamente, sendo necessário atuar presencialmente nos 30% (trinta por cento) restantes. A tabela a seguir enumera os principais tipos de solicitações de serviço, e a sua proporção aproximada em relação ao total.

15.4. Tabela 3 - Principais Solicitações de Serviços

SERVIÇO	QUANTIDADE
Instalação, configuração e atualização (software)	33%
Manutenção de hardware, instalação e configuração (equipamento)	18%
Movimentação de equipamento (mudança de local)	10%
Configuração de acesso à internet (rede wireless)	8%
Reset de login/conta (alteração de senha)	5%
Alteração de perfil (acesso a pastas, grupos e impressoras)	5%
Criação de login/conta	5%
Instalação, configuração e reinstalação (sistema operacional)	5%
Configuração de rede (Proxy, TCP/IP, domínio)	5%

15.5. No decorrer da gestão do contrato será gerado um histórico de informações de atendimento o qual propiciará à Administração a futura adequação contratual desta estimativa, promovendo supressões ou acréscimos e ainda o necessário equilíbrio econômico-financeiro nos termos do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

16. **PADRÕES DE DESEMPENHO**

16.1. O limite máximo de ligações não atendidas por falta de disponibilidade de posições de atendimento telefônico é de 5% (cinco por cento) do total de ligações diárias;

16.2. O limite mínimo de ligações atendidas até o terceiro toque é de 75% (setenta e cinco por cento) do total de ligações diárias;

16.3. O limite máximo do tempo médio de espera é de 30 (trinta) segundos, apurado com base no total de ligações diárias;

16.4. O limite máximo de ligações abandonadas pelo usuário é de 7% (sete por cento) do total de ligações diárias.

16.5. Considerando o histórico de chamados da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá ter capacidade de atendimento simultâneo de 10 (dez) chamados remotos distintos no período entre 09 (nove) e 11 (onze) horas e entre 15 (quinze) e 17 (dezessete) horas em dias úteis.

17. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

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

17.2. Os uniformes a serem fornecidos pela CONTRATADA aos seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão contratante, compreendendo trajes para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado e especificados conforme ANEXO X.

17.3. Nas unidades da Polícia Federal em que houver alocação física permanente dos funcionários da empresa CONTRATADA, caberá à CONTRATANTE disponibilizar espaço físico para acomodação desse pessoal, cabendo a CONTRATADA a disponibilização de estações de trabalho (desktops ou notebooks, impressora, etc.) e mobiliário adequado para a correta execução dos trabalhos, conforme ANEXO X.

18. VISTORIA

18.1. As licitantes deverão realizar vistoria técnica junto à Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado de São Paulo, conforme previsto no artigo 30, inciso III, da Lei 8.666/93, para o devido conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência. Durante a vistoria deverá apresentar as suas ferramentas de gestão que permitam a comprovação de que possuem qualificação técnica para atender ao previsto no item 1.4. Também deverá apresentar as ferramentas de controle dos gerenciamentos previstos nos itens 1.4.4, 1.4.5 e 4.32. Também deverá apresentar ferramenta de controle e gestão dos técnicos previstos no item 9.16.

19. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital no DOU, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública, e deverá ser realizada por um responsável técnico e pelo representante legal, credenciados pela empresa licitante, devidamente identificados, em data previamente marcada, podendo ser presencial ou por meio de ferramenta virtual (remota), a critério da empresa.

19.1. A vistoria será acompanhada por profissional designado pela CONTRATANTE para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 11h00 e das 15h00 às 17h00, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelos telefones (11) 3538-6161, 3538-6162 ou 3538-6163, ou pelo email stl.srsp@pf.gov.br.

19.2. Ao término da vistoria será emitido um documento conforme modelo constante do ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE VISTORIA, impresso em 2 (duas) vias, assinadas pelas partes interessadas, o qual deverá constar na documentação de habilitação, sob pena de inabilitação da empresa licitante.

19.3. O ambiente tecnológico da Polícia Federal é complexo, sensível e sigiloso, o que impede a divulgação pública de sua infraestrutura através de fotografias, plantas ou mesmo desenhos técnicos, exigindo por isso que os licitantes realizem a visita técnica para o devido conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços objeto do Termo de Referência. Caso a empresa opte pela vistoria remota, não poderá alegar qualquer desconhecimento do parque tecnológico da sede da Polícia Federal em São Paulo, nos termos do Acórdão TCU nº 1955/2014 - Plenário.

20. INICIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

20.1. A execução dos serviços será iniciada em até 15 dias após a assinatura do contrato.

21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

21.1. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, conforme previsto no item 9.18, e também aos equipamentos de TIC, aos softwares e ao sistema de gestão de *service desk*, assim como à base de conhecimento para a execução dos serviços;

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

21.3. 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;

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

21.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, descontadas as glosas e multas, na forma, prazo e condições estabelecidas neste documento;

21.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Fatura de serviços da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

21.7. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA por meio de seu preposto.

21.8. Fiscalizar e fixar prazo para correção dos serviços prestados, notificando por escrito a CONTRATADA sobre quaisquer falhas e eventuais imperfeições na execução dos serviços.

21.9. Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

21.10. Não 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 prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

21.11. Não direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

21.12. Não promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

21.13. Não permitir que os empregados da CONTRATADA realizem horas extras acima do permitido pela legislação trabalhista, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação;

21.14. Não 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;

21.15. Fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;

21.16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.17. 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;

21.18. Iniciar a execução dos serviços contratados, na forma e prazos previstos no termo de referência e no contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilita de assumir as atividades conforme o estabelecido.

21.19. Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

21.20. 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;

21.21. 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;

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

21.23. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

21.24. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

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

21.26. Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a partir da notificação da CONTRATANTE, nos casos em que ficar constatado comportamento inadequado ou descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

21.27. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

21.28. 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;

21.29. Reportar imediatamente ao responsável designado pela CONTRATANTE qualquer anomalia, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;

21.30. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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;

21.31. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas,

todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação da CONTRATANTE.

21.32. Disponibilizar à CONTRATANTE, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

21.33. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados a guardar inteiro sigilo das informações e/ou conhecimento.

21.34. Arcar e reparar quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à união ou a terceiros.

21.35. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

21.36. Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo CONTRATANTE, por email ou telefone, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

21.37. Manter os seus empregados informados quanto às normas disciplinares da CONTRATANTE, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações, bem como à salvaguarda de documentos considerados sigilosos.

21.38. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

21.39. Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA.

21.40. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades da CONTRATANTE.

21.41. Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TIC da CONTRATANTE.

21.42. Manter, no local dos serviços, um Diário de Ocorrências em que conste a assinatura do Preposto nos registros de eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos.

21.43. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

21.44. Conceder aos seus empregados os benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.

21.45. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito, em todos os locais que estão sendo realizados os serviços.

21.46. 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, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da Administração Pública Federal.

21.47. Apresentar, quando solicitado, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão, a critério da CONTRATANTE.

22. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

22.1. A empresa vencedora do certame deve adotar critérios adequados para o processo seletivo dos seus profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da POLÍCIA FEDERAL.

22.2. A empresa e seus funcionários deverão observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE.

22.3. A empresa vencedora do certame deve apresentar à Polícia Federal, quando do início das atividades, para prévia aprovação, e sempre que houver alocação de um novo empregado na execução do contrato, relação nominal constando nome, RG, CPF, filiação, endereço residencial e telefone dos empregados, bem como as respectivas Cartões de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente preenchidas e assinadas, para fins de conferência. Deve apresentar também documentação contendo informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários, exigidas para o bom cumprimento das tarefas.

22.4. A empresa vencedora do certame deverá credenciar junto a Polícia Federal seus profissionais, inclusive aqueles autorizados a retirar e entregar documentos e equipamentos.

22.5. A empresa vencedora do certame deverá identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências da Polícia Federal, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

22.6. A empresa deverá fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de Termo de Confidencialidade, conforme modelo no ANEXO VII, que deverá ser encaminhado à CONTRATANTE.

22.7. Este termo de Confidencialidade deverá conter os dados abaixo, de acordo com a Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no país, e dá outras providências:

22.7.1. Compromisso de manter o completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, materiais, pormenores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiada em razão da participação, na elaboração dos serviços prestados, não podendo, sob quaisquer pretextos, reproduzir, divulgar, ceder, dar conhecimento a terceiros, sem anuência expressa da Polícia Federal, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato.

22.7.2. Compromisso de garantir que as soluções tecnológicas que compõem os serviços fornecidos não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se pelos prejuízos, inclusive honorários advocatícios, custas e despesas processuais ou quaisquer despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra a Polícia Federal.

22.7.3. A empresa se compromete a não permitir que dados ou informações da Polícia Federal a qual tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, sejam retratados das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente, discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

22.7.4. A empresa se compromete a não comercializar ou veicular publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização da Polícia Federal.

22.8. Para todos os efeitos de aplicação das Leis nº 9.609/98 e 9.610/98 e regulamentos correlatos, deverá ser a única proprietária de licença para utilização dos programas de computador, projetos de arquitetura de redes, projetos de segurança da informação, artefatos desenvolvidos pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, assim como toda a documentação técnica relativa ao objeto contratado, devendo para tanto:

22.8.1. Ceder à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos/mantidos, logo após os seus recebimentos definitivos;

22.8.2. Entregar o projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte dos programas e todos os produtos gerados na execução do contrato em mídia a ser definida pela CONTRATANTE, logo após os seus recebimentos definitivos;

22.8.3. Ceder ao CONTRATANTE, nos termos do artigo 111 da Lei no 8.666/93, c/c o art. 4º da Lei no 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas e resultados produzidos em consequência dos serviços, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas, listagens de programas de computador (fonte ou executável) e documentação didática, em papel e em mídia eletrônica, sem ônus.

22.8.4. Os produtos originados do contrato não poderão, em hipótese alguma, ser cedidos, copiados e utilizados sem autorização prévia da CONTRATANTE.

22.8.5. É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

22.8.6. Tratar todo e qualquer projeto de arquitetura de redes, de segurança da informação e sistemas de informação desenvolvidos, incluindo sua documentação técnica, de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato, conforme preceito do § 2º do artigo 2º da Lei no 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.

23. SUBCONTRATAÇÃO

23.1. Será admitida a subcontratação dos serviços e das prestações a que está obrigada, somente nas condições definidas a seguir neste Termo de Referência, e mediante prévia consulta e aceitação por parte do CONTRATANTE.

23.2. A subcontratação não exonera a CONTRATADA de todas as suas obrigações, atinentes à integralidade do Contrato.

23.3. É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

23.4. A CONTRATADA exigirá que cada um de seus subcontratados esteja de acordo com os termos deste Contrato, adotando os mesmos critérios de fiscalização e inspeção estipulados pelo CONTRATANTE, em especial, no cumprimento do item 7, relativo a investigação social de todos os funcionários das empresas que venham a prestar qualquer tipo de serviço para o CONTRATANTE.

23.4.1. Caso a CONTRATADA não tenha expertise técnico apropriado para a perfeita execução de determinado serviço em tempo hábil de acordo com as necessidades de prazo da CONTRATANTE, é

permitida a subcontratação para atender excepcionalmente determinado serviço, nas seguintes condições:

23.4.1.1. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

23.4.1.2. Os níveis de serviço e demais termos contratuais previstos para a CONTRATADA serão aplicados regularmente para demandas que sejam eventualmente executadas por empresa subcontratada;

23.4.1.3. As ordens de serviço serão encaminhadas e controladas pela CONTRATANTE através do fluxo regular, pelo qual a CONTRATADA se responsabiliza nos mesmos termos de suas próprias ordens de serviço ou chamados técnicos;

23.4.1.4. Nenhum dispositivo que porventura esteja contido no contrato firmado para este fim, poderá criar qualquer relação contratual entre o CONTRATANTE e os subcontratados, ficando a CONTRATADA como única e exclusiva responsável por todos os atos e omissões daqueles;

23.4.1.5. Com relação ao pagamento, o TCU, no Acórdão 502/2008 - Segunda Câmara, se manifestou da seguinte forma: "9.2.2. abstenha-se de efetuar pagamentos diretos a subcontratadas, tendo em vista a falta de amparo legal, uma vez que não há qualquer relação jurídica entre a Administração Pública e o terceiro subcontratado (...).";

23.4.1.6. Ante à manifestação do TCU, qualquer pagamento devido à subcontratada deve ser feito pela CONTRATADA, sendo esta a única entidade credora da CONTRATANTE, e à qual serão destinados quaisquer pagamentos por parte da CONTRATANTE no bojo do presente contrato.

24. PARTICIPAÇÃO POR MEIO DE CONSÓRCIO DE EMPRESAS

24.1. Poderão participar da licitação os interessados que estejam cadastrados e habilitados no SICAF, inclusive empresas em consórcio;

24.1.1. As participantes em consórcio deverão apresentar Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio, de acordo com o teor contido no modelo do ANEXO XI – Modelo de compromisso de consórcio deste Termo de Referência;

24.1.2. A Empresa-Líder será a representante e a responsável pelo cumprimento de todas as obrigações em nome do Consórcio, inclusive pelo cumprimento dos acordos de níveis de serviço (SLA); caso os níveis de serviço especificados não sejam atendidos, a Empresa-Líder receberá as sanções previstas e será responsável pelo pagamento das eventuais multas a serem aplicadas ao Consórcio;

24.1.3. Para atendimento do objeto em que há exigência de apresentação de atestados de capacidade técnica, cada consorciada deverá apresentar atestado(s) de acordo com a sua respectiva atribuição no consórcio, quando exigido e discriminado em cada item; será admitido o somatório dos quantitativos dos atestados de capacidade técnica apresentados pelas respectivas consorciadas;

24.1.4. As empresas consorciadas não poderão participar da presente licitação em mais de um consórcio;

24.1.5. Caso uma empresa participe da presente licitação como integrante de um consórcio, não poderá participar individualmente;

24.1.6. Duas empresas pertencentes a um mesmo grupo empresarial não poderão participar de consórcios distintos;

24.1.7. Caso uma empresa que integre um grupo empresarial participe de um consórcio, outra empresa do grupo não poderá participar individualmente da presente licitação;

24.1.8. Quando da contratação, deverá ser apresentado documento, fazendo menção específica ao presente prego, que comprove o consórcio firmado entre as empresas participantes;

24.1.9. As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do Consórcio junto à Empresa-Líder, nas fases de licitação e durante toda a vigência do contrato;

24.1.10. No caso de empresas em consórcio, deverá ser emitida fatura única, em nome da Empresa-Líder.

25. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

25.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/sem 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.

26. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

26.1. 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 9.507, de 21 de setembro de 2018.

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

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

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

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

26.6. 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.

26.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA 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 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

26.8.1. Verificação do cumprimento dos acordos de níveis de serviço e atividades de manutenção preventiva e corretiva conforme ANEXO I.

26.8.2. Notificação da empresa quando da ocasião de glosa.

26.8.3. Aprovação do valor da Nota Fiscal a ser emitida pela CONTRATADA, descontados os valores das glosas.

26.8.4. Verificação se todos os itens do contrato e seus Anexos estão sendo cumpridos.

26.9. O fiscal comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas na prestação dos serviços, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

26.10. Os serviços prestados serão atestados, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, após a entrega e análise do relatório gerencial de atividades executadas mensalmente. A CONTRATADA deverá apresentar os níveis de serviço alcançados bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam.

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

26.12. Confrontar o relatório mensal dos serviços executados com o relatório extraído do SGSD. Em caso de divergências entre os dois prevalecerão as informações constantes no relatório extraído do SGSD.

27. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

27.1. 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.

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

27.3. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

27.4. O fiscal administrativo do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

27.5. O fiscal técnico emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Acordo de Nível de Serviço, ou instrumento substituto.

28. PLANO DE TRANSIÇÃO

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais, após homologação, em data definida pela contratante.	CONTRATANTE/ EMPRESA

2º	Apresentação da documentação exigida em até 72 (setenta e duas) horas antes da assinatura do contrato (itens 9.10, 9.11 e 9.12). Demonstração presencial do funcionamento correto das ferramentas apresentadas na vistoria técnica (item 18.1) e previstas nos itens 1.4.4, 1.4.5, 4.32 e 9.16.	CONTRATANTE/ EMPRESA
3º	Assinatura do contrato.	CONTRATANTE/ EMPRESA
4º	Fornecimento de instruções de uso e configuração necessária para o uso do SGSD, que ocorrerá em até 10 dias após a assinatura do contrato.	CONTRATANTE/ EMPRESA
5º	Início oficial da prestação de serviços, que ocorrerá em até 15 dias após a assinatura do contrato. Caso não seja possível, será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias, no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA declarar formalmente que está plenamente apta à assunção.	EMPRESA

29. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

29.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- 29.1.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 29.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 29.1.3. Fraudar a execução do contrato;
- 29.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 29.1.5. Cometer fraude fiscal;
- 29.1.6. Não manter a proposta.
- 29.1.7. Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital, no Contrato e seus Anexos.

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

- 29.2.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 29.2.2. Moratória de até 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal da contratação, até o limite de 30 (trinta) dias, pelo não atendimento às exigências constantes no termo de referência, edital, Contrato e seus Anexos;
- 29.2.3. Moratória de até 0,4% (zero vírgula quatro por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor do inadimplemento para o caso de descumprimento das obrigações assumidas após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 20% (vinte por cento), sem prejuízo das demais penalidades;

29.2.4. Compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida, podendo ser cumulada com a multa moratória;

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

29.2.6. 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;

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

29.2.8. 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;

29.3. Também fica sujeita às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

- 29.3.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 29.3.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 29.3.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

- 29.4.1. Não promover o recolhimento das contribuições relativas ao FGTS e à Previdência Social exigíveis até o momento da apresentação da fatura;
- 29.4.2. Deixar de realizar pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação no dia fixado.

29.4.3. 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.

29.4.4. Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

29.4.5. 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 Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.

29.4.6. A penalidade de multa não se confunde com os descontos aplicados por glosa em razão de descumprimento do Acordo de Níveis de Serviço (ANS).

29.4.7. As multas devidas e/ou os prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos ou recolhidos em favor da CONTRATADA, ou deduzidos da garantia, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da aplicação da penalidade pela autoridade competente.

29.4.8. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos causados à CONTRATANTE, decorrentes das infrações cometidas.

29.4.9. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

29.4.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

30. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

30.1. Para habilitação no certame o concorrente deverá comprovar que a empresa licitante possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do Objeto deste Termo de Referência, a licitante deverá, nos termos do Art. 30 da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar Atestados de Capacidade Técnica e Termo de Vistoria.

30.2. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

30.2.1. As licitantes deverão apresentar pelo menos um Atestado de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, comprovando ter a empresa licitante ou empresa integrante de consórcio tenha prestado serviços compatíveis, e pertinentes, em volume e características, com o objeto desta licitação, em conformidade com especificações do Termo de Referência, devendo constar o objeto contratual e a declaração de que as expectativas do cliente foram atendidas quanto ao cumprimento de prazos e qualidade dos serviços prestados.

30.2.2. Os referidos atestados deverão comprovar, em conjunto, um tempo mínimo de 12 (doze) meses distintos, corridos ou intercalados, de prestação de serviços.

30.2.3. É facultada ao licitante a apresentação de mais de um atestado de capacidade técnica, se for necessário para a comprovação da aptidão.

30.2.4. Os Atestados de Capacidade Técnica deverão conter as seguintes informações relativas ao emitente: nome comercial, CNPJ, endereço, telefone e e-mail, bem como o nome completo, telefone, e-mail e cargo ocupado pelo signatário do atestado.

30.2.5. Os atestados deverão comprovar:

30.2.5.1. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft, com indicação das versões suportadas (ex.: Windows Vista, Windows 7, Windows Server 2008, 2012, etc.);

30.2.5.2. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores em ambiente LINUX, com indicação das distribuições suportadas (ex.: CentOS, Ubuntu/Debian etc);

30.2.5.3. Instalação, configuração, gerência e manutenção de SGBD, com indicação dos bancos de dados suportados (ex.: PostgreSQL, MySQL, etc);

30.2.5.4. Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização (ex: VMware ESXi, etc.);Hyper-V; KVM;

30.2.5.5. Instalação, configuração e gerência de redes LAN e monitoramento de rede WAN;

30.2.5.6. Instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores wireless, indicando os fabricantes suportados (ex.: Enterasys, CISCO, Extreme, 3COM, HP, etc.);

30.2.5.7. Instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup;

30.2.5.8. Prestação de "Serviços Especializados de Manutenção de Equipamentos de Informática e Suporte ao Usuário"; "Serviços de Manutenção de Equipamentos de Tecnologia da Informação e Suporte ao

Usuário”, “Serviços de Service Desk” ou “Serviços de Help Desk”;

30.2.5.9. Gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de telessuporte remoto e atendimento presencial, podendo essa comprovação estar contemplada em mais de um atestado, em contratos executados simultaneamente;

30.2.5.10. Atendimento através de níveis de serviço, com atendimento de telessuporte remoto e atendimento presencial para um total de no mínimo 1.000 (mil) usuários, para demonstração de capacidade técnica para prestação de serviços, em um único Atestado (contrato);

30.2.5.11. Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk em arquitetura totalmente Web, com duração de no mínimo 6 (seis) meses em um único Atestado (contrato);

30.2.5.12. Utilização de Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk com notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, além de interface com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line.

30.2.5.13. Os requisitos exigidos visam garantir a capacidade da licitante em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93; e são justificáveis em razão da dimensão da rede da CONTRATANTE, complexidade dos sistemas e arquiteturas envolvidas, diversidade de elementos que compõem o parque computacional e de telecomunicações e quantidade de serviços a serem atendidos por esta contratação.

30.3. A licitante deverá informar em sua proposta comercial o preço de acordo com o modelo constante na ANEXO V – Modelo de Elaboração de Proposta.

31. PROPOSTA DE PREÇO

31.1. As licitantes deverão elaborar seus preços, com base nas especificações e na descrição dos serviços a serem contratados, observando as conceituações, os componentes e os recursos a serem disponibilizados para a execução dos serviços, tais como pessoal, materiais, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, base de conhecimento, treinamento, taxas, impostos, despesas eventuais com deslocamento e hospedagem de profissionais, e despesas similares, além do risco do negócio considerando os níveis de multa e glosas que podem ser aplicados em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e dos Acordos de Nível de Serviço previstos, respectivamente.

31.2. A licitante declara que estão incluídas nos preços cotados todas e quaisquer despesas com mão de obra (com base no salário e em outros direitos fixados para cada categoria através de acordo ou convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou outra forma prevista em lei); vale-transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos empregados; auxílio alimentação ou refeição, uniformes, mobiliário e equipamentos, diárias, transportes e fretes, bem como os demais encargos trabalhistas (tais como, mas não se limitando a: sobreaviso, horas-extras, adicional de periculosidade, adicional noturno, previdenciários, fiscais e comerciais); taxas (inclusive de administração, emolumentos, prêmios de seguro, ISS); despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas diretas ou indiretas, material, inclusive de consumo; lucro; enfim, todos os componentes de custo dos serviços necessários ao perfeito cumprimento do objeto deste Termo de Referência.

31.3. Na proposta da licitante, deverá ser considerado o adicional de periculosidade a ser concedido aos funcionários que trabalharem de forma continuada no ambiente da CONTRATANTE, equivalente a 30% (trinta por cento) sobre o salário base, conforme Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho.

31.4. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus Anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato, não se admitindo alegações posteriores acerca de quaisquer enganos, falhas ou omissões em sua proposta, ou mesmo senção de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

31.5. O não cumprimento de qualquer item acima acarretará na desclassificação da proposta.

32. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO

32.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito) são as estabelecidas neste Termo de Referência.

32.2. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do Índice de Custos de Tecnologia da informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, conforme artigo 24 da IN/SGD/ME 01/2019.

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

33. RESCISÃO CONTRATUAL

33.1. O contrato poderá ser rescindido nas seguintes condições:

33.1.1. Quando o percentual de redução (glosa) decorrente do descumprimento do Acordo de Níveis de Serviço for superior a 15% por 3 (três) meses consecutivos, ou cumulativos no período de 6 (seis) meses;

33.1.2. Quando decorridos 20 (vinte) dias sem que a CONTRATADA tenha, sem justificativa, iniciado a prestação da obrigação assumida, caracterizando-se inexecução contratual;

33.1.3. Quando a CONTRATADA não mantiver as qualificações exigidas na fase de Licitação por mais de 90 (noventa) dias, nos termos dos artigos 78 a 80 da Lei nº 8.666/93.

34. VIGÊNCIA CONTRATUAL

34.1. O prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, podendo no interesse da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, observando-se o disposto no inciso II do art. 57 d Lei 8.666/93.

35. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

35.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

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

35.3.

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

36. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

36.2. 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).

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

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

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

36.5.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

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

36.5.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

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

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

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

36.9. 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.

36.10. 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 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

36.11. Será considerada extinta a garantia:

36.11.1. 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;

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

37. ANEXOS

37.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes Anexos:

37.1.1. ANEXO I - Acordo de níveis de serviço;

37.1.2. ANEXO II - Localidades de prestação dos serviços;

- 37.1.3. ANEXO III - Pesquisa de satisfação;
- 37.1.4. ANEXO IV - Critérios de habilitação;
- 37.1.5. ANEXO V - Modelos de elaboração de proposta;
- 37.1.6. ANEXO VI - Modelo de termo de vistoria;
- 37.1.7. ANEXO VII - Modelo de declaração de transferência de propriedade intelectual e direitos autorais;
- 37.1.8. ANEXO VIII - Modelo de termo de confidencialidade;
- 37.1.9. ANEXO IX - Modelo de formulários de compras;
- 37.1.10. ANEXO X - Materiais e equipamentos;
- 37.1.11. ANEXO XI - Modelo de termo de compromisso particular de constituição de consórcio;
- 37.1.12. ANEXO XII - Laudos de periculosidade


CAMILO LANDO DE LIMA
Agente de Polícia Federal - Classe Especial - Matrícula 17.543
Chefe Substituto do Setor de Tecnologia da Informação/SR/PF/SP


ISMAEL CABRAL MENEZES
Perito Criminal Federal - Classe Especial - Matrícula 9.676
Chefe do Setor de Tecnologia da Informação/SR/PF/SP


Em cumprimento ao que prescreve o inciso II, do Artigo 9º do Decreto 5.450/2005, e a Portaria nº 9.548-DG/PF, de 04 de março de 2019, publicada no Boletim de Serviço nº 066, de 05/04/2019, APROVO este LICI. TERMO DE REFERÊNCIA STI/SR/PF/SP nº (17088948), em razão de julgá-lo oportuno e conveniente, bem como atender à legislação vigente.


São Paulo/SP, 11 de dezembro de 2020.

LINDINALVO ALEXANDRINO DE ALMEIDA FILHO
DELEGADO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDENTE REGIONAL SR/PF/SP

 Documento assinado eletronicamente por **ISMAEL CABRAL MENEZES, Chefe de Setor**, em 14/12/2020, às 16:32, 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 **CAMILO LANDO DE LIMA, Chefe de Setor - Substituto(a)**, em 14/12/2020, às 16:32, 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 **LINDINALVO ALEXANDRINO DE ALMEIDA FILHO, Superintendente Regional**, em 14/12/2020, às 17:10, 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 **17088948** e o código CRC **400C86C3**.

Referência: Processo nº 08500.058750/2017-06

SEI nº 17088948