



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE INOVAÇÃO – SEIN/DITEC/PF

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA Nº 18267700/2021-SEIN/DITEC/PF

Processo nº 08200.019302/2020-69

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de prestação de serviços especializados de suporte, sustentação e operação de tecnologia da informação e comunicação - TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL
GRUPO 1 - ITEM 1	Serviço especializado para a execução continuada de atividade de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC das soluções forenses da DITEC/PF e suas subunidades.	27014	Mês	12	R\$ 129.875,04	R\$ 1.558.500,48
GRUPO 1 - ITEM 2	Serviço especializado para a execução continuada de atividade de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG.	27014	Mês	12	R\$ 18.014,10	R\$ 216.169,20

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de suporte em tecnologia da informação.

1.3. O quantitativo e respectivo código do item é o discriminado na tabela acima.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço global.

1.5. O detalhamento técnico do objeto está disposto nos Anexos I-A ao I-D deste Termo de Referência. Especialmente os Anexos I-A e I-B contém a definição técnica do objeto, com o rol de serviços que compõe o escopo do contrato, as métricas claras e objetivas de avaliação do resultado e de cumprimento aos requisitos, os documentos a serem entregues periodicamente à fiscalização contratual, dentre outros.

1.6. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses e desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

1.7. Durante o procedimento de prorrogação contratual, a CONTRATANTE poderá executar, dentre outras ações, nova análise para atestar a manutenção da exequibilidade, tendo por base a proposta inicial, a fim de decidir pela conveniência e oportunidade de continuidade das prorrogações. Para isto, a CONTRATANTE pode, inclusive, solicitar a apresentação de nova planilha de custos e formação de preços, ajustada ao novo valor global, para fins de análise de exequibilidade nos termos da análise da proposta inicial.

2. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

2.1. Contextualização e Justificativa da Contratação:

2.1.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais:

2.2.1. Alinhamento aos planos estratégicos da Polícia Federal e de Governo:

ID	Objetivos Estratégicos *
N28, N30	Objetivo Estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários.
N118	Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC.

* Portaria n. 13.785-DG/PF, de 22 de setembro de 2020 (Boletim de Serviço n. 183/2020), que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia de Informação e Comunicação da Polícia Federal para o período de 2020 a 2022.

2.2.2. Alinhamento ao PDTIC/PF 2020 - 2021**:

ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A32	Contratar manutenção, expansão e atualização da infraestrutura da Rede Integrada de Bancos de Perfis Genéticos	N28	Manutenção, expansão e atualização da infraestrutura da Rede Integrada de Bancos de Perfis Genéticos.
A34	Contratar solução de manutenção, expansão e atualização da infraestrutura dos Bancos de Vestígios Digitais	N30	Manutenção, expansão e atualização da infraestrutura dos Bancos de Vestígios Digitais.
A164	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas	N118	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI.

** Portaria n. 13.784-DG/PF, de 22 de setembro de 2020 (Boletim de Serviço n. 183/2020), que aprova o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal para o período de 2020 a 2021.

2.2.3. Alinhamento ao PAC 2021 ***:

Item	Descrição
Nº 128	PRESTACAO DE SERVICOS DE INFORMÁTICA OPERAÇÃO DE COMPUTADOR

*** Planilha 15973829 no Processo 08200.003545/2020-85.

2.3. Estimativa da demanda

2.3.1. A estimativa da demanda está descrita no tópico ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS dos Anexos I-A (ITEM 1) e I-B (ITEM 2) deste instrumento. O registro dos cálculos da estimativa da demanda (quantidades, volumes) para a contratação, bem como da relação entre a necessidade da contratação da solução de TIC e os respectivos volumes e características do objeto estão descritos no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, que em homenagem ao princípio da transparência também está anexo ao Termo de Referência, para fins meramente informativos quanto ao planejamento da contratação.

2.4. Parcelamento da Solução de TIC

2.4.1. Trata-se de agrupamento dos Itens 1 e 2 em grupo único, adotando-se a adjudicação pelo preço global do grupo, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da Diretoria Técnico-Científica (DITEC/PF), conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

2.4.2. Todas as demandas, requisições e mudanças, serão recebidas pela CONTRATADA em um canal único que será o sistema de suporte técnico da DITEC/PF. Os incidentes devem ser tratados proativa e prioritariamente pela equipe, devendo ser reportados oportunamente à CONTRATANTE, com a descrição e reincidência do problema, eventos e ações tomadas para a solução. As ordens de serviço devem ser recebidas, avaliadas e distribuídas à equipe da CONTRATADA pelo seu supervisor de suporte. Econômica e operacionalmente não é vantajoso que se contrate um supervisor para o Item 1 e outro supervisor para o Item 2, dada a similaridade de trabalho entre os Itens.

2.4.3. Como mencionado, o objeto é composto por dois itens. O primeiro item conta com supervisor e analistas e o segundo item conta somente com analista que será supervisionado pelo supervisor do primeiro item. O parcelamento do grupo em item, dada a sua indivisibilidade, não é técnica e economicamente viável, pois os trabalhos podem ser coordenados por um só supervisor de suporte (responsável técnico) e executado por uma só equipe. Os resultados são melhor alcançados, mensurados e fiscalizados se os trabalhos forem desenvolvidos por uma só equipe técnica. A natureza dos trabalhos objeto desta contratação é uma e, quando exceder a capacidade técnica da equipe da empresa CONTRATADA, a ordem de serviço deve ser encaminhada pelo seu supervisor de suporte à equipe de servidores da área requisitante (SEIN/DITEC), tudo conforme citado acima neste Estudo.

2.4.4. Os serviços técnicos especializados em TIC que compõem o objeto formam um conjunto indissociável e integrado, os quais precisam funcionar harmonicamente em equipe composta de um único supervisor, razão pela qual qualquer inconformidade ou eventual parada em um serviço ou equipamento compromete o funcionamento do serviço contratado como um todo e, por conseguinte, compromete a disponibilidade, segurança e a operacionalidade dos serviços de TIC mantidos no ambiente computacional.

2.4.5. Desta forma, mostra-se mais vantajoso técnica e economicamente agrupar os Itens 1 e 2 para que um único supervisor da CONTRATADA possa administrar os trabalhos da equipe e interagir com a CONTRATANTE sempre que necessário.

2.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

2.5.1. Acerca dos resultados pretendidos com a contratação, alguns dos benefícios diretos são a elaboração mais célere dos documentos científicos, como o Laudo Pericial Criminal, assim como uma maior eficiência nas atividades e eventos em ciências forenses realizadas por perito criminal no CNDCE. O suporte à infraestrutura de TIC, nos serviços e soluções que atendem as diversas unidades periciais prevenirá atrasos na finalização dos documentos periciais em caso de problemas ou dúvidas destes usuários, ligados à tecnologia da informação e comunicações ou a equipamentos e sistemas computacionais. Para a obtenção eficiente deste produto, os resultados exigidos da contratação devem ser rigorosos e acompanhados ao longo da execução do contrato.

2.5.2. Dentre os resultados indiretos pode ser mencionada a entrega ao usuário final da criminalística, o requisitante dos exames periciais criminais, com maior celeridade e com maior qualidade, a elaboração dos

documentos científicos, preservando e elevando a imagem da DITEC/PF e da Polícia Federal. O usuário dos recursos de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF, ao ter uma infraestrutura de TIC operante, atualizada e inovada, não precisará dispendir tempo maior que o necessário na solução ou esclarecimento de questões de tecnologia da informação e comunicações que poderiam atrasar a realização de exames periciais.

2.5.3. Ainda no tangente aos resultados, a contratação evitaria que mão de obra, dos quadros do órgão, precisasse se afastar das suas funções primárias para se dedicar a suporte à infraestrutura de TIC, o que causaria um mau aproveitamento deste recurso humano interno qualificado e bem remunerado. Trata-se de mão de obra não destinada a execução de suporte técnico, a exemplo dos Peritos Criminais Federais da área de Computação Forense.

2.5.4. Almeja-se (i) melhoria da produtividade dos servidores da Diretoria Técnico-Científica, que dependem do perfeito funcionamento dos recursos de tecnologia da informação para a realização de suas tarefas diárias; (ii) melhoria da disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação prestados pela Diretoria Técnico-Científica, garantindo o efetivo acesso aos sistemas de informação tanto no âmbito da Polícia Federal quanto no âmbito de outros órgãos públicos que também acessam os sistemas mantidos pela Diretoria Técnico-Científica; e (iii) melhoria do tempo de implantação de novas versões do sistema CODIS ou outro que venha a ser utilizado, da disponibilidade dos sistemas e da interconexão entre os bancos de perfis genéticos.

2.5.5. Outros resultados a serem alcançados são:

2.5.5.1. Redução do tempo de restabelecimento da normalidade dos serviços em caso de incidentes com o mínimo de impacto nos processos de negócios da DITEC/PF, respeitando-se níveis mínimos acordados e se reduzindo o tempo de resposta aos incidentes;

2.5.5.2. Atendimento de qualidade aos usuários de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF, mantendo-se a atual gestão e controle dos serviços de atendimento no que compete à área de suporte à infraestrutura;

2.5.5.3. Criação de base de conhecimento com o histórico de tratamentos de incidentes e demandas de serviços na área de tecnologia da informação e comunicações na DITEC/PF;

2.5.5.4. Melhor aproveitamento dos recursos humanos e materiais da DITEC/PF;

2.5.5.5. Manutenção da qualidade dos serviços prestados pela área de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF, tanto no tangente aos serviços implantados quanto aos novos serviços de TIC a serem implementados e que visem atender às necessidades institucionais da Diretoria;

2.5.5.6. Manutenção da satisfação dos usuários dos serviços de tecnologia da informação e comunicações na DITEC/PF;

2.5.5.7. Do ponto de vista dos aspectos ambientais, um bom funcionamento dos equipamentos de tecnologia da informação previne consumo desnecessários de energia elétrica por funcionamento anormal dos equipamentos, e também previnem o desperdício de papel com impressões erradas pelos usuários das impressoras, além de viabilizar a disposição compartilhada de impressoras entre setores, gerando redução de custos financeiros.

2.5.6. Para registro dos produtos entregues a embasar a avaliação do resultado da execução, devem ser fornecidos pela CONTRATADA no mínimo os relatórios previstos nos Anexos I-A (Item 1) e I-A (Item 2) deste instrumento. A volumetria estimada é fruto do levantamento exposto no estudo técnico preliminar da contratação.

2.5.7. A remuneração da CONTRATADA deve se dar unicamente tendo como parâmetro o resultado (qualitativo e quantitativo) aferido, sem relação direta com o número de horas efetivamente demandadas para a execução do serviço. Como parâmetros objetivos e mensuráveis para se averiguar se o serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados, quantitativa e qualitativamente, e se a execução dos serviços da CONTRATADA mantém-se alinhada aos requisitos da contratação, sendo meio hábil para gerar eventual redimensionamento da parcela mensal de faturamento do serviço, são adotados os critérios objetivos lançados nos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) do Termo de Referência.

2.5.8. A mensuração do resultado, com adoção de níveis de serviço (NS) e de termos de serviços (TS) mais dinâmicos disponíveis nos citados anexos ao Termo de Referência, contém os elementos de mensuração de desempenho, disponibilidade e qualidade do serviço, além dos termos de serviço de alinhamento da CONTRATADA aos requisitos da demanda e às regras da contratação. Os índices obtidos serão mensalmente calculados e aplicados ao valor da fatura, podendo ocasionar redimensionamento do valor final em caso de descumprimento de metas, prazos ou dos termos predeterminados.

2.5.9. A remuneração da CONTRATADA deverá ser por valor fixo mensal, que pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas de tamanho e complexidade de operação do ambiente do cliente e a quantidade mensal histórica de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato dessa natureza. Esta forma de remuneração evita outras métricas desencorajadas pelos órgãos de controle, como as unidades de serviço técnico ou suas denominações alternativas, que guardam alta complexidade de controle e muitas vezes mantêm os preços dos serviços deslocados da realidade de mercado.

2.5.10. No valor fixo mensal, define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando os pontos já destacados neste instrumento e seus anexos, como o quantitativo, complexidade e criticidade de serviços e de ativos, somados aos dados históricos de suporte técnico.

2.5.11. As atividades preveem a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho, e manutenção dos requisitos definidos. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato, sobre o qual aplicam-se eventuais alíquotas de redução após incidência dos critérios de mensuração do resultado, valorizando-se a

prestação do serviço que priorize a eficiência, a qualidade, a tempestividade e o alinhamento aos requisitos da contratação.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência e abrange a prestação do serviço especializado de suporte à infraestrutura de tecnologia da informação. A solução encontra-se também detalhada nos Anexos I-A a I-C deste Termo de Referência.

3.2. O suporte à infraestrutura poderá ser prestado nas modalidades remota (para o Item 2) e presencial (para os Itens 1 e 2), mediante abertura de ordem de serviço para as requisições e mudanças. O suporte contempla também o monitoramento do ambiente de ativos e serviços de infraestrutura de TIC, com o saneamento de eventuais incidentes. A modalidade remota é de abrangência nacional, para todas as demandas dos serviços de suporte a infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos integrados ao Banco Nacional de Perfis Genéticos (BNPG), conforme delimitação neste Termo de Referência e seus anexos.

3.3. O suporte, sustentação e operação da infraestrutura de TIC da DITEC é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação da infraestrutura de TIC da PF devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros.

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

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

4.2. Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010, por possuírem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo instrumento convocatório, por meio de especificações usuais no mercado. É viável a adoção de licitação como forma de seleção do fornecedor e aplicável o disposto no art. 4 do Decreto n. 5.450/2005.

4.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada. Deste modo, o objeto desta contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019.

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

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

5.2. Em função de a DITEC/PF estar localizada em um único prédio, divido por blocos como já mencionado nos autos do processo, é vedada a prestação dos serviços presencialmente fora das dependências do prédio da DITEC/PF e, portanto, o objeto não contempla deslocamento dos funcionários para a prestação dos serviços. Não há necessidade de custos com hospedagem ou pagamento de diárias por demanda inerente ao contrato.

5.3. As obrigações da CONTRATADA e CONTRATANTE estão previstas neste Termo de Referência.

5.4. Requisitos de Negócio

5.4.1. Quanto aos aspectos gerais da qualificação técnica, a equipe deve possuir formação técnica e experiência profissional adequada para prestação de serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de TIC, em áreas como gestão de equipe (para o supervisor), rede ethernet, rede SAN, rede NAS, armazenamento, virtualização, backup, criptografia, sistemas operacionais Linux e Windows dentre outras, sendo capaz de executar no mínimo as atividades de:

1. Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de infraestrutura computacional.
2. Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de rede.
3. Instalação, configuração e manutenção da rede local de dados.
4. Instalação, configuração e manutenção de ambientes de virtualização de servidores.
5. Instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais de servidores.
6. Instalação, configuração e manutenção de serviços de rede.
7. Instalação, configuração e manutenção de bancos de dados.
8. Instalação, configuração e manutenção de aplicações disponibilizadas em rede.
9. Instalação, configuração e manutenção de soluções de alta disponibilidade.
10. Execução de procedimentos de backup e restauração de dados.
11. Execução de procedimentos de gerenciamento de usuários e grupos.
12. Execução de procedimentos de controle de acesso aos recursos computacionais.
13. Execução de procedimentos de gerenciamento centralizado de estações de trabalho.
14. Execução de procedimentos relacionados com segurança da informação.
15. Execução de testes de produtos e procedimentos.
16. Monitoramento do ambiente físico, incluindo temperatura, umidade e energia elétrica.
17. Monitoramento dos serviços, incluindo capacidade, desempenho e disponibilidade.
18. Manutenção de inventário de hardware e software.

19. Manutenção de base de conhecimento com documentação de todos os procedimentos.
20. Manutenção de banco de dados de mudanças efetuadas no ambiente.
21. Elaboração de scripts para automatização de rotinas.
22. Elaboração de scripts para criação, alteração e exclusão de objetos em bancos de dados.
23. Elaboração de projetos e implementação de novas soluções de TI.
24. Elaboração de relatórios de análise das soluções de TI existentes.
25. Elaboração de propostas e implementação de melhorias para as soluções de TI existentes.
26. Elaboração de projeções sobre o aumento do uso dos recursos de TI.
27. Tratamento de incidentes envolvendo a infraestrutura de tecnologia da informação.
28. Comunicação de indisponibilidade de serviços à equipe de atendimento ao usuário.
29. Atendimento ao usuário quando a solicitação envolver a infraestrutura computacional.
30. Acionamento de assistência técnica para o reparo de equipamentos e soluções de tecnologia da informação que disponham de garantia do fabricante ou de contrato próprio de suporte.

5.4.2. Os requisitos para o Item 2 estão contidos nas atividades acima, entretanto para fins de melhor elucidação seguem os requisitos complementares, não exaustivos, para este Item:

1. Instalação e configuração do sistema CODIS conforme manuais fornecidos pelo fabricante.
2. Execução de procedimentos de criação e gerenciamento de usuários e grupos no Active Directory (AD) do domínio CODIS do banco (cada laboratório tem um domínio AD independente).
3. Preparação de documentação técnica (manuais e roteiros).
4. Preparação de laboratórios e ambientes de teste para migração de novas versões do CODIS, conforme orientações em manuais do fabricante.
5. Preparação de scripts de automatização de tarefas rotineiras, como conexão e reconexão à VPN, e backups periódicos.
6. Monitoramento da conexão de rede dos bancos de perfis genéticos ao BNPG.
7. Saneamento de incidentes com os servidores e sistemas do banco de perfis genéticos que estejam no escopo do suporte a infraestrutura de TIC e referente à comunicação de rede.
8. Comunicação com os administradores dos bancos para atender requisições aprovadas.
9. Construção e revisão constante da base documentada de conhecimento do funcionamento da infraestrutura do TIC.

5.4.3. Os requisitos mais detalhados serão apresentados por perfil profissional na área dos requisitos para formação da equipe.

5.4.4. No aspecto da qualidade e resultados esperados, tem-se como requisito a capacidade de cumprimento dos níveis de serviço previamente acordados e demais parâmetros de mensuração, de ofertar a qualidade necessária à normalidade das atividades da DITEC/PF, com foco no mínimo em qualidade do serviço, tempo de resposta, tempo de solução, manutenção do conhecimento agregado.

5.5. Requisitos de Capacitação

5.5.1. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.

5.5.2. A CONTRATADA deverá elaborar no início do contrato um Plano de Capacitação de seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações da DITEC/PF. A CONTRATADA deve priorizar no Plano de Capacitação eventuais lacunas de conhecimento do pessoal, relacionadas direta ou indiretamente ao objeto da contratação, que apontem para risco de impacto à prestação dos serviços ou para oportunidade de melhoria contínua na prestação do serviço.

5.5.3. O Plano de Contratação deve ser submetido à análise e aprovação da CONTRATANTE, podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente. Sempre que o Plano de Capacitação for reprovado, total ou parcialmente, a CONTRATADA deve reelaborá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis aplicando as correções requisitadas e submetê-lo novamente à aprovação da CONTRATANTE, sem prejuízo das glosas e sanções previstas por atraso na apresentação do Plano. As ações de capacitação devem ser executadas em horário diferente da jornada de trabalho do profissional e sem custos adicionais ao contrato.

5.5.4. O Plano de Capacitação deverá contemplar no mínimo:

1. Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 60 (sessenta) horas anuais por profissional;
2. Participação de cada profissional em ao menos 1 (um) treinamento oficial dos fabricantes de software ou hardware existentes na CONTRATANTE e cujo suporte pertença ao escopo da contratação; e
3. A relação de ações de capacitação divididas por períodos de doze meses de execução, para fins de controle de execução.

5.5.5. O treinamento oficial de fabricante pode ser ministrado por empresa de treinamento que possua credenciamento do fabricante, inequivocamente comprovado, para a tecnologia objeto da capacitação.

5.5.6. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação, de nível de infraestrutura e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada ao hardware ou software existente na CONTRATANTE e dentro do escopo do contrato, para fins de apuração poderá ser computado como executado um treinamento oficial do fabricante com número de horas igual ao preparatório da certificação.

5.5.7. Após aprovação pela DITEC do plano de capacitação, a CONTRATADA ficará responsável

pela execução integral do plano, que deverá ser distribuído ao longo da vigência do contrato e não poderá prejudicar ou impactar o andamento dos serviços contratados. Qualquer alteração no plano de capacitação depende de prévia aprovação da CONTRATANTE para ser aceito.

5.5.8. A cada 12 (doze) meses a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e o considerará não executado caso o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou as certificações efetivas sejam inferiores a 90% (noventa) do planejado. Neste caso, a fatura do mês sofrerá a glosa prevista no item próprio da tabela de Termo de Serviço dos Anexos I-A e I-B, no mês da validação, pelo não cumprimento do plano anual de Capacitação.

5.6. **Requisitos Legais**

5.6.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.

5.6.2. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

5.6.3. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações previstas na legislação previdenciária, trabalhista e tributária em vigor, obrigando-se a quitá-las tempestivamente, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

5.7. **Requisitos de Manutenção**

5.7.1. A CONTRATADA deve garantir a continuidade no fornecimento da Solução de TIC, objeto da contratação, em caso de falhas. A CONTRATADA deve informar, podendo apresentar sugestões, os casos que recomendem manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa das soluções de TIC que compõem o escopo da contratação.

5.7.2. Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, bem como os parâmetros mínimos de ajuste da execução aos requisitos da contratação estão previstos no Termo de Referência e seus anexos, principalmente nos Anexos I-A e I-B.

5.7.3. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

5.8. **Requisitos de Experiência Profissional**

5.8.1. Para que a contratação atinja seus objetivos com efetividade, as competências mínimas são aquelas do tópico COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS dos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) do Termo de Referência. Tratam-se de competências necessárias à execução dos serviços, objeto da experiência da DITEC/PF na execução anterior de serviços e utilizadas como critério de referência comum às licitantes para dimensionamento das equipes e competências.

5.8.2. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado no momento da apresentação do profissional, seja no início do contrato ou em caso de substituição ou acréscimo de profissionais durante a vigência do contrato, como um requisito para o cadastro do funcionário no sistema de gestão de suporte técnico, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo. Somente no momento em que a CONTRATADA entregar todos os comprovantes previstos de qualificação profissional, este requisito será considerado atendido em sua totalidade para o início dos serviços.

5.8.3. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação.

5.8.4. O enquadramento das categorias dos perfis referenciados nos Anexos I-A e I-B, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), é o seguinte:

a) para o Supervisor de Suporte à Infraestrutura: 1425-15 (Gerente de Operação de Tecnologia da Informação); e

b) para o Analista de Suporte à Infraestrutura: 2124-10 (Analista de Redes e de Comunicação de Dados).

5.9. **Requisitos Temporais**

5.9.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos nos Anexos I-A e I-B do Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos e resultado esperado.

5.10. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

5.10.1. 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 Governo Digital do Ministério da Economia - SGD/ME, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

5.10.1.1. Quanto aos critérios e práticas de sustentabilidade estabelecidos pelo Decreto n. 7746/2012, a CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, rede local, mobiliário, computadores, ferramentas e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA.

5.10.1.2. Mesmo assim, a CONTRATADA deve tomar medidas orgânicas, internas, para privilegiar a sustentabilidade, como o envio de documentos à CONTRATANTE sempre em meio digital tendo em vista que a DITEC/PF tramita seus processos administrativos exclusivamente em meio digital (Portaria n. 6475-DG/PF, de 05 de julho de 2016), evitando a impressão física em folha de papel, exceto nos casos em que eventualmente se exija tal impressão, como vias originais de termos de contratos.

5.10.2. 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.

5.10.3. 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, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pelo DPF.

5.10.4. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

5.10.5. Ainda acerca dos critérios de sustentabilidade, o objeto da presente contratação não é composto de fornecimento por parte da CONTRATADA de bens agregados aos serviços, portanto neste aspecto não há a necessidade de se incluir critérios de sustentabilidade como obrigação da CONTRATADA, como constituição dos bens por material reciclado, atóxico ou biodegradável, entre outros critérios de sustentabilidade, conforme dispõe o art. 5º do Decreto n. 7746/2012.

5.11. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

5.11.1. A equipe da CONTRATADA deverá estar habilitada tecnicamente a prestar suporte técnico à infraestrutura para as plataformas de hardware e software do CONTRATANTE, descritas em anexo específico do Termo de Referência.

5.12. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

5.12.1. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TIC, incluindo cronograma de implementação e ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.

5.12.2. A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas durante a vigência contratual.

5.13. **Requisitos de Implantação**

5.13.1. As novas soluções de TI deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.

5.13.2. Quando a implantação de uma nova solução de TI puder causar indisponibilidade nos serviços de TIC existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implantação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços.

5.14. **Requisitos de Garantia**

5.14.1. A CONTRATADA deverá garantir a eficácia da prestação dos serviços. A Ordem de Serviço que eventualmente tenha sido fechada pela CONTRATADA sem que o serviço tenha sido plenamente executado será reaberta pela CONTRATANTE e o tempo de atendimento correrá desde o momento do registro inicial.

5.14.2. Caso se apure posteriormente à homologação pelo usuário que a CONTRATADA fechou a ordem de serviço deliberadamente sem que a demanda tenha sido plenamente satisfeita, a CONTRATADA estará obrigada a executar novamente o serviço, dentro da vigência do contrato, sem prejuízo de eventuais glosas por descumprimento de termo de serviço e de sanções administrativas cabíveis.

5.14.3. No aspecto da execução, a CONTRATADA deve prestar garantia como previsto no tópico GARANTIA DA EXECUÇÃO deste instrumento.

5.15. **Requisitos de Formação da Equipe**

5.15.1. A formação da equipe é complementar aos requisitos de capacitação e experiência profissional e busca balizar os perfis mínimos necessários para executar o objeto do contrato. Os perfis profissionais necessários são os da tabela a seguir:

PERFIL 1 - Supervisor de Suporte a Infraestrutura

No âmbito dos requisitos de negócio deve, no mínimo:

1. fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as ordens de serviços e dos atendimentos a incidentes, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;
2. participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;
3. levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas;
4. dar andamento ao atendimento às requisições mais especializadas e complexas;
5. mediar o relacionamento da equipe com a equipe de atendimento ao usuário (outro contrato já em andamento);
6. realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe;
7. certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa no sistema de gestão de suporte técnico e na base de conhecimento;
8. atuar em conjunto com a CONTRATANTE, comunicando-a a respeito da atuação de

- sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado;
9. otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, quando for o caso, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
 10. administrar os atendimentos;
 11. disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE;
 12. acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos;
 13. gerir a atualização da Base de Conhecimento;
 14. relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC;
 15. abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE;
 16. controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos e serviços de infraestrutura de TIC;
 17. reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos;
 18. zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços e demais requisitos de resultado exigidos;
 19. implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE;
 20. executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC;
 21. acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc);
 22. atuar nas requisições planejadas, elaborando o planejamento para sua execução, contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos ou necessários.

No âmbito dos requisitos de disponibilidade deve, no mínimo:

1. estar disponível para o CONTRATANTE, localmente no horário de expediente do contrato (dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário compreendido das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00);
2. Em caso de ocorrência de incidentes e problemas graves, ou em caso de requisições e mudanças programadas e previamente ajustadas com a CONTRATADA, poderá ser exigida a presença de analistas e do supervisor na CONTRATANTE mesmo fora do horário de expediente previsto no Contrato. Estima-se que estes acionamentos não ultrapassem 5% (cinco por cento) do quantitativo de horas estimado para o volume contratado.

No âmbito dos requisitos de qualificação deve, no mínimo, atender ao previsto no tópico **COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS** do Anexo I-A deste instrumento.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Para as experiências e qualificações requisitadas no Anexo I-A.	Registro em Carteira de Trabalho ou contratos executados pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Para a formação acadêmica ou técnica requisitadas no Anexo I-A.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

PERFIL 2 - Analista de Suporte a Infraestrutura

No âmbito dos requisitos de negócio deve ser capaz de, no mínimo:

1. configurar e administrar as redes LAN, incluindo análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da CONTRATANTE;
2. instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, access points, switches e roteadores;
3. criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede;
4. atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes;
5. elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede;
6. manter atualizada a Base de Conhecimento;
7. manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa;
8. executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas

- proposições de melhorias;
9. subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes;
 10. aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos e sistemas de infraestrutura;
 11. configurar e operar os ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede;
 12. operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja a causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede da CONTRATANTE;
 13. executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção;
 14. analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
 15. configurar e suportar a rede sem fio (Wi-Fi) da CONTRATANTE;
 16. efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos e para tratativas de soluções de incidentes;
 17. prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
 18. criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP da CONTRATANTE;
 19. diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infraestrutura da CONTRATANTE;
 20. elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE;
 21. elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede;
 22. executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server, bem como padronização, atualização e publicação da imagem padrão de sistemas operacionais Windows dos equipamentos clientes;
 23. manter em funcionamento os servidores Windows da CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais. Para as unidades dos bancos de perfis genéticos o trabalho de sustentação será realizado remotamente de Brasília;
 24. implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server e cliente, e de rede Linux, conforme definido pela CONTRATANTE;
 25. administrar e manter os serviços de controle de Domínio;
 26. instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar os controladores de domínio da CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades;
 27. apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server e da rede Linux;
 28. instalar, configurar e gerenciar serviços internos de mensagem eletrônica;
 29. configurar, executar, monitorar, sustentar e suportar a execução de rotinas e scripts de backup;
 30. aplicar as políticas de quotas de espaço para os servidores de arquivos sob responsabilidade da CONTRATANTE e configurar e monitorar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas pela CONTRATANTE;
 31. administrar repositório e concentradores de logs do eventos dos serviços de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;
 32. suportar e manter serviço de impressoras;
 33. configurar e manter serviço de DNS e DHCP;
 34. criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, quando for o caso;
 35. auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server e em Linux;
 36. instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos no ambiente da CONTRATANTE e seguindo suas diretrizes;
 37. adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário;
 38. fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação;
 39. pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação;
 40. implantar, gerenciar e manter mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS;
 41. auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital da CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais;
 42. apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais;
 43. manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações;

44. apoiar na manutenção de serviços que adotem os protocolos OAuth de autenticação de usuários (Keycloak);
45. apoiar na manutenção de servidor de mensagens Openfire;
46. realizar instalação física de servidores de aplicações, storages, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura;
47. fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação;
48. aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores;
49. administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pela CONTRATANTE;
50. executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux;
51. monitorar e executar serviços nos servidores Linux e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes;
52. alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE;
53. elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE;
54. suportar, manter e monitorar a solução de backup utilizada pela CONTRATANTE e garantir o seu correto funcionamento;
55. utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de redução de custos com equipamento e energia elétrica, por exemplo, melhorar a eficiência do uso dos recursos e simplificar o gerenciamento, dentre outras vantagens;
56. criar e gerir máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento;
57. alocar, para a criação de máquinas virtuais, recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc;
58. verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades ou degradações de performance;
59. realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado;
60. desenvolver e implantar rotinas e scripts voltados à monitoração disponibilidade dos serviços de TIC da CONTRATANTE;
61. configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat ou outros utilizados pela CONTRATANTE;
62. participar, sob orientação do supervisor de suporte, de reuniões junto à CONTRATANTE para tratamento demanda por ela relacionado ao escopo do contrato;
63. administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup;
64. analisar e registrar soluções de ocorrências na atividade de backup, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas;
65. implantar processos automatizados de análise de backup, através de monitoramento e identificação de falhas;
66. simular contingências e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos;
67. criar e montar de LUNs (Logical Unit Number) em storages de rede do tipo SAN Fiber Channel, bem como criar, editar e remover LUNs, volumes, agregações, zonas do ambiente de armazenamento de dados;
68. instalar, configurar e manter a solução de backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores e no ambiente de virtualização e garantir o seu correto funcionamento;
69. executar testes periódicos de restauração de dados e sistemas completos;
70. instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches, rede SAN e ambiente NAS ou equipamentos que a CONTRATANTE venha a utilizar para armazenamento de dados;
71. administrar e configurar volumes NFS, CIFS;
72. criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a janela de backup, versionamento, tempo de retenção, archiving ou descarte, tempo estimado para o processo de restauração e capacidade de armazenamento necessária;
73. realizar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE visando detectar à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura;
74. operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outra que venha a ser utilizada na execução contratual;
75. criar mapas de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas ou aplicações em ferramentas;
76. registrar manualmente os incidentes que forem observados em monitoramento e para os quais não exista rotina definida para registro automático;

77. atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes;
78. apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com a CONTRATANTE;
79. realizar monitorações e análises dos alertas gerados pelas ferramentas de monitoração;
80. comunicar tempestivamente à CONTRATANTE quaisquer incidentes detectados, eventos, situações anormais identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio;
81. monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos níveis mínimos de serviço;
82. subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe e nos diagnósticos de incidentes e problema;
83. configurar agentes SNMP ou outros para enviar informações sobre os serviços;
84. apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de TIC, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do CPD e salas técnicas da CONTRATANTE;
85. identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na infraestrutura física do CPD e salas técnicas da CONTRATANTE;
86. instalar, mover e remover racks, cabos e fibra óptica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do CPD, com o apoio da CONTRATANTE quando for o caso;
87. montar e manter um mapa de racks e ativos de TI, para o CPD e para a salas técnicas, com a devida identificação do ativo, sistema e sua localização;
88. manter o CPD e salas técnicas limpos e organizados.

No âmbito dos requisitos de disponibilidade deve, no mínimo:

1. estar disponível para o CONTRATANTE, localmente no horário de expediente do contrato (dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário compreendido das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00);
2. Em caso de ocorrência de incidentes e problemas graves, ou em caso de requisições e mudanças programadas e previamente ajustadas com a CONTRATADA, poderá ser exigida a presença de analistas e do supervisor na CONTRATANTE mesmo fora do horário de expediente previsto no Contrato. Estima-se que estes acionamentos não ultrapassem 5% (cinco por cento) do quantitativo de horas estimado para o volume contratado.

No âmbito dos requisitos de qualificação deve, no mínimo, atender ao previsto no tópico **COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS** do Anexo I-A (Item 1) e I-B (Item 2) deste instrumento.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Para as experiências e qualificações requisitadas no Anexo I-A.	Registro em Carteira de Trabalho ou contratos executados pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Para a formação acadêmica ou técnica requisitadas no Anexo I-A.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

5.15.2. Para atendimento à demanda estimada, a CONTRATADA deve disponibilizar profissionais em cada perfil observando o previsto no tópico **FORMAÇÃO DA EQUIPE E ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA** dos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2).

5.16. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

5.16.1. A metodologia de trabalho deverá seguir os procedimentos descritos no item **FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** deste Termo de Referência.

5.17. **Requisitos de Segurança da Informação**

5.17.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.

5.17.2. A CONTRATADA deverá credenciar, junto ao CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

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

manutenção de sigilo.

5.17.4. Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter a investigação social e de vida pregressa a ser conduzida pela Polícia Federal, em procedimento iniciado pela CONTRATADA junto à CONTRATANTE com antecedência mínima de trinta dias, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.

5.17.4.1. Para fins de verificação e autorização, pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, com antecedência mínima de trinta dias do início da execução contratual:

I - o nome de cada profissional que pretende designar para a execução do contrato nas dependências da CONTRATANTE, juntamente com os respectivos:

- a) cópia de documento oficial de identificação com foto;
- b) cópia de comprovante de residência;
- c) currículo;
- d) ficha cadastral, previamente fornecida à CONTRATADA pelo gestor do contrato, que deve ser impressa e preenchida manualmente por cada profissional;
- e) Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;
- f) Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral;
- g) Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal; e
- h) Certidão Negativa dos locais onde residiu nos últimos cinco anos: emitida pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

II - a declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados autorizados.

5.17.4.2. Caso a CONTRATADA, mediante justificativa aceita pela CONTRATANTE, comprove situação que impeça o cumprimento do prazo do subitem anterior, a CONTRATADA deve submeter a documentação exigida com antecedência mínima de quinze dias do início da execução do contrato.

5.17.4.3. Somente será aceita certidão dentro do prazo de validade ou, caso não possua prazo expressamente estabelecido, expedida, no máximo, nos noventa dias anteriores à data da entrega.

5.17.4.4. Documentos rasurados, danificados ou ilegíveis serão desconsiderados.

5.17.4.5. Alguns dos motivos de recusa do profissional podem ser omissões ou contradições na informação apresentada na documentação encaminhada pela CONTRATADA.

5.17.4.6. Os profissionais autorizados devem assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Responsabilidade, ambos fornecidos previamente à CONTRATADA pelo gestor do contrato.

5.17.4.7. Qualquer apresentação de novo profissional pela CONTRATADA durante a vigência contratual deve respeitar os prazos e exigências dos subitens anteriores, tendo a autorização como um requisito para o início da prestação do serviço pelo profissional. A CONTRATADA deve informar se o profissional irá substituir outro já cadastrado, devendo informar neste caso:

- a) motivo da substituição; e
- b) prazo da substituição.

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

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

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

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

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

5.17.10. Cada profissional deverá possuir, sem ônus adicional à CONTRATANTE, um certificado digital ativo, no padrão ICP-Brasil, no modelo A3 pessoa física e de autoridade certificadora da preferência da CONTRATADA, a fim de viabilizar o atendimento de demandas que exija o uso da certificação digital que já está implantada no ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE, como para execução segura de atividades como testes em laboratório de requisição ou de mudança, ou para fins de aferição do pleno funcionamento de sistemas e serviços em fase de produção ou de homologação, sem a necessidade de

compartilhamento de chaves e certificados entre os profissionais. Para fins deste requisito, certificado digital ativo é aquele que não possua nenhum impedimento ao seu uso pleno, por exemplo, que já tenha iniciado o prazo de validade, não esteja bloqueado, não esteja revogado e não esteja expirado.

5.17.10.1. A comprovação de posse do certificado digital para cada profissional deverá ser efetuada em até quinze dias corridos a contar da apresentação formal do profissional à CONTRATANTE para cadastro no sistema de gerenciamento de suporte técnico.

6. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09 horas às 17 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo endereço de correio eletrônico sein.ditec@pf.gov.br, e ao final da vistoria poderá receber um termo de vistoria conforme Anexo I-I.

6.2. O licitante, especialmente o que optar por não realizar a vistoria, devem emitir uma declaração de que está ciente das condições de execução dos serviços, nos termos do art. 30, III, da Lei nº 8.666/93, devendo declarar ter pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços.

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

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

6.5. Por ocasião da vistoria, ao licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser gravado e entregue CDROM, "pen-drive" ou outra forma compatível de reprodução, fornecidos pela licitante, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

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

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

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A execução dos serviços deverá ser iniciada preferencialmente em 08 de junho de 2021 ou em prazo ajustado em Contrato não inferior a dez dias da sua assinatura, na forma que segue:

7.1.1. Assinatura do contrato;

7.1.2. Fornecimento de instruções de uso do sistema de gestão de suporte técnico;

7.1.3. Realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

a) presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o preposto da mesma;

b) entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme Anexos I-G e I-H deste instrumento e previstos no art. 18, inciso V, da IN SGD/ME n. 1/2019; e

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

7.1.4. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços;

7.1.5. Disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA; e

7.1.6. Início oficial da prestação de serviços.

7.2. A parcela do objeto referente ao Item 2 trata de suporte unicamente aos bancos de perfis genéticos, não devendo abranger outros serviços, ativos ou sistemas dos órgãos estaduais/distrital que não sejam os bancos de perfis genéticos e seus serviços acessórios indispensáveis como gateway para conexão à Virtual Private Network - VPN da Polícia Federal para acesso seguro do banco estadual/distrital ao BNPG.

7.2.1. Não é objeto da contratação para o Item 2:

a) o suporte, sustentação e operação aos recursos físicos e lógicos da rede interna do órgão estadual/distrital;

b) a disponibilidade do host e das máquinas virtuais do banco de perfis genéticos, instalados no órgão estadual/distrital;

c) o provimento de acesso do sistema operacional do banco de perfis genéticos à rede mundial (Internet);

d) o suporte aos recursos físicos para as operações cotidianas como backup e restauração de backup.

7.2.1.1. A equipe da CONTRATADA, sempre que necessário, deverá também manter contato com a equipe de suporte a infraestrutura das demais soluções de TIC do órgão que hospeda o banco de perfis genéticos externos à DITEC para, de forma coordenada, alinhar o suporte e saneamento de problemas nas questões que demandem intercâmbio ou colaboração entre as equipes.

7.2.1.2. A relação de contatos da equipe técnica de cada órgão estadual/distrital e do administrador de cada banco de perfil genético será fornecida à CONTRATADA pela CONTRATANTE no início da execução do contrato.

7.2.1.3. A ausência de pleno apoio do órgão estadual/distrital à equipe da CONTRATADA para a solução de uma demanda não deve resultar em penalidade à CONTRATADA por eventual descumprimento de prazo para conclusão ou de qualidade de execução, desde que seja imediatamente comunicada à CONTRATANTE pelo supervisor da equipe.

7.3. Rotinas de Execução

7.3.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica, para demanda oriunda de requisição ou mudança:

7.3.1.1. O usuário de tecnologia da informação da Diretoria Técnico-Científica abrirá ordem de serviço diretamente no sistema de gerenciamento de suporte técnico da CONTRATANTE.

7.3.1.2. Caso a ordem de serviço seja aberta por usuário especializado de TIC do SEIN/DITEC, previamente autorizado, a ordem de serviço será destinada diretamente à equipe da CONTRATADA. Caso a ordem de serviço seja aberta pelos demais usuários, a equipe de atendimento ao usuário receberá a ordem de serviço e providenciará, quando a demanda for do escopo desta contratação, o encaminhamento da ordem de serviço à equipe da CONTRATADA. Neste caso cabe à CONTRATADA executar o serviço e fechar a ordem de serviço após concluir a execução, solucionar a demanda e relatar as ações tomadas e os eventos referentes ao atendimento.

7.3.1.3. Para o Item 2, o usuário poderá abrir a demanda por meio de mensagem eletrônica, como e-mail, entretanto a contagem de tempo para atendimento somente se inicia quando esta demanda for inserida no sistema de gerenciamento de suporte técnico e for transformada em ordem de serviço. É vedado à CONTRATADA atender demandas para o Item 2 que não estejam em ordens de serviço ou que não sejam incidentes detectados inicialmente pela equipe da CONTRATADA. A transposição da demanda de mensagem eletrônica para ordem de serviço poderá ser automática ou manual, com a intervenção de usuário autorizado do SEIN/DITEC.

7.3.1.4. Ao fechar uma ordem de serviço, a equipe de suporte a infraestrutura descreverá detalhadamente os problemas diagnosticados, os procedimentos executados e os resultados obtidos ou os produtos entregues. A CONTRATADA deve manter atualizada uma base de conhecimento com os problemas mais comuns e guia de procedimentos para sua equipe.

7.3.1.5. Quaisquer ocorrências que ensejem a impossibilidade de a CONTRATADA prosseguir com o atendimento do serviço, por questões fora do seu controle ou capacidade de saneamento, devem suspender a contagem dos prazos de atendimento para fins de mensuração dos níveis de serviço até que seja tecnicamente possível prosseguir com o atendimento. Tais ocorrências devem ser registradas no sistema de gerenciamento de suporte técnico como requisito para a suspensão dos prazos e são:

- a) Indisponibilidade do usuário após a abertura da ordem de serviço ou durante o atendimento, quando a presença deste for imprescindível para a prestação do serviço; ou
- b) Necessidade de atuação de algum ator externo como requisito para a conclusão do atendimento, como acionamento de assistência técnica para substituição de peças ou solução de problemas, de equipamento que esteja coberto por garantia técnica.

7.3.1.6. O usuário responsável pela abertura da ordem de serviço será notificado do fechamento da ordem de serviço e poderá, por meio do sistema de gerenciamento de suporte técnico, homologar o serviço prestado ou reabrir a ordem de serviço caso a solicitação inicial não tenha sido atendida. No caso de reabertura de ordem de serviço, o prazo de atendimento continuará a ser contado para fins de mensuração de níveis de serviço até que a solicitação inicial tenha sido atendida.

7.3.1.7. Ao homologar uma ordem de serviço, o usuário poderá avaliar a qualidade do serviço prestado. A avaliação do usuário será usada para fins de mensuração de níveis de serviço.

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

7.3.3. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos estipulados pelos índices de nível de serviço descritos nos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) deste Termo de Referência, que são mecanismos mínimos capazes de aferir a qualidade do serviço.

7.3.4. Os serviços serão prestados nas dependências do edifício-sede da Diretoria Técnico-Científica, incluindo os blocos A a F, situado no endereço SAIS Lote 7 Quadra 23, Setor Policial Sul, Brasília, DF. Poderá haver execução de serviço remoto para o Item 2, que contempla o suporte a infraestrutura dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG.

7.3.5. Estima-se que 95% dos serviços serão executados durante os dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário compreendido das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, devendo a CONTRATADA manter um supervisor de suporte a infraestrutura como responsável técnico e cabe a este profissional receber as ordens de serviço, designar equipe para execução, zelar pelo bom andamento dos serviços, além de outras atribuições definidas no Termo de Referência e seus anexos.

7.3.5.1. A CONTRATADA deverá indicar um substituto eventual do supervisor de suporte técnico, que deverá assumir plenamente os papéis e responsabilidades do titular somente em caso de afastamento previamente comunicado à CONTRATANTE. Para se garantir um bom fluxo de execução e gestão técnica do serviço, a substituição do supervisor titular pelo seu substituto deve ocorrer somente quando imprescindível.

7.3.6. Estima-se que 5% dos serviços serão executados nos fins de semana, feriados ou durante a

semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE com 24 horas de antecedência, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.

7.3.7. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, os relatórios definidos no Anexo I-A (Item 1) e I-B (Item 2), bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pelo CONTRATANTE.

7.3.8. Os papéis e responsabilidades, por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA, estão definidos em tópicos específicos deste Termo de Referência.

7.3.9. Para demanda oriunda de incidente, como aquela disparada na monitoração de ativos e serviços, a CONTRATADA deve providenciar a solução do problema de forma proativa e prioritária, dentro da criticidade de cada elemento monitorado, e deve no prazo mais curto possível comunicar a CONTRATANTE, por meio do supervisor de suporte, para a tomada das providências eventualmente necessárias. Sempre que possível, a CONTRATANTE abrirá ordem de serviço para registro da demanda oriunda do incidente, a fim de robustecer o registro do problema e das ações inerentes. Em todos os casos, a CONTRATADA deve apresentar em relatório de incidentes todos os problemas ocorridos, informando a frequência de repetição do problema, a descrição dos eventos relacionados e as medidas tomadas para a solução. O relatório de incidentes deve ser mensal ou sempre que for demandado pela CONTRATANTE. Quando for possível a abertura de ordem de serviço, a dinâmica de atendimento e tramitação deve ser a mesma descrita acima, neste tópico, para o atendimento a ordem de serviço de requisição ou mudança.

7.3.10. O prazo para início da execução do objeto a partir da assinatura do contrato está definido no tópico MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO. O prazo para o aceite do produto está definido no item DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO. Os índices de nível de serviço, constando os prazos para atendimento das ordens de serviço, estão definidos nos Anexos I-A e I-B a este instrumento.

7.3.11. Os serviços devem ser prestados utilizando-se, quando for o caso, somente softwares homologados pela CONTRATANTE.

7.3.12. A CONTRATADA deve estar ciente e acatar as normas internas da CONTRATANTE e da Administração Pública Federal, especialmente aquelas ligadas a segurança da informação.

7.3.13. No modelo de execução dos serviços é exigido, dentre outros requisitos:

7.3.13.1. que a CONTRATADA disponibilize profissionais para o imediato atendimento das ordens de serviço, especialmente aquelas de maior criticidade, além do monitoramento do ambiente;

7.3.13.2. que a CONTRATADA cumpra os Termos de Serviço definidos nos Anexos I-A e I-B do Termo de Referência;

7.3.14. No último mês de execução final do contrato, a CONTRATANTE poderá demandar a CONTRATADA a realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

7.4. Do monitoramento

7.4.1. A DITEC/PF possui o Zabbix como ferramenta implantada há mais de cinco anos para monitoramento dos serviços, sistemas e ativos de TIC. A consulta a registros históricos (logs) dos sistemas e serviços, no que se refere a infraestrutura, também é um requisito da contratação. Deverá ser realizado o monitoramento dos serviços, sistemas e ativos, bem como dos respectivos logs, como responsabilidade da CONTRATADA. Deverão ser utilizadas as ferramentas já implantadas para apoio ao serviço a ser prestado, podendo a CONTRATADA sugerir a implantação de outras ferramentas se forem eventualmente necessárias e desde que não imponham custo adicional à CONTRATANTE com licenciamento ou aquisições.

7.4.2. Deverão ser monitorados todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento, como SNMP (na versão 3, sempre que disponível), de agentes dedicados em software, scripts de automação, dentre outras. A CONTRATADA é responsável pelos ajustes finos relativos ao gerenciamento dos monitoramentos e para isto deve acatar as diretrizes e definições da CONTRATANTE quanto à criticidade para cada sistema, serviço ou ativo monitorado.

7.4.3. Os indicadores de disponibilidade serão calculados e extraídos diretamente da ferramenta Zabbix, que já está integrada ao sistema de gestão de suporte técnico, e assim deve ser de outra ferramenta que eventualmente venha a substituí-la no curso da contratação. Esta ferramenta está atualmente configurada para compor diferentes ativos, sistemas ou serviços monitorados e construir um índice mensal geral de disponibilidade, considerando o peso da criticidade de cada elemento monitorado, sendo ainda possível consultar cada elemento monitorado individualmente.

7.4.4. Monitorar os serviços e a infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do fluxo de funcionamento (disponibilidade do ponto de vista tanto dos usuários quanto para os acessos às funcionalidades), do desempenho e da disponibilidade de cada serviço, equipamento e processos existentes no ambiente do CONTRATANTE. A monitoração torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o funcionamento contínuo do ambiente de TIC como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela TIC do CONTRATANTE.

7.4.5. Os problemas advindos do aumento do uso das redes de computadores e do consumo de serviços, como indisponibilidade ou degradação de desempenho de ativos ou serviços, necessidade de manter e controlar a demanda natural por aumento de capacidade de processamento ou armazenamento em equipamentos, riscos de segurança da informação inerentes, dentre outros, exigem um monitoramento em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos e serviços. Este monitoramento, além de ajudar a detectar

incidentes, contribui para a tomada de decisão eficiente quanto às necessidades de ajuste ou mudança no ambiente, além de dar apoio à camada de gestão.

7.4.6. As requisições e mudanças que demandem a indisponibilidade de algum elemento monitorado e desde que autorizado pela CONTRATANTE deverão ensejar a configuração de janela de indisponibilidade (definição de lapso temporal onde os itens monitorados e postos em indisponibilidade não gerarão alertas e não constarão no índice de nível de serviço de disponibilidade). As configurações de janelas de indisponibilidade deverão ser inseridas no histórico da ordem de serviço, sempre que possível.

7.4.7. O monitoramento deverá ser realizado dentro do horário de expediente: dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.

7.5. Forma de pagamento

7.5.1. A forma de pagamento do objeto desta contratação está definida neste instrumento, no tópico DO PAGAMENTO e também nos seus Anexos I-A e I-B, e levará em consideração a plena execução dos serviços definidos neste Termo de Referência e os resultados obtidos em termos de cumprimento de prazos, de qualidade do atendimento e de alinhamento aos termos de serviços previamente definidos.

7.6. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

7.6.1. A estimativa do volume de serviços demandados para o Item 1 e para o Item 2 do objeto desta contratação, serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação, é definida pela quantidade de equipamentos, tipos de serviços prestados, ambiente de tecnologia da informação da CONTRATANTE, histórico de abertura de ordens de serviço, complexidade e criticidade das demandas e dos serviços suportados, que são informações constantes dos Anexos I-A a I-D deste Termo de Referência.

7.7. Mecanismos formais de comunicação

7.7.1. Todas as demandas de serviço, requisições e mudanças, serão oficialmente comunicadas pela Administração à CONTRATADA por meio de ordens de serviço registradas no sistema gerenciador de suporte técnico da CONTRATANTE. Cabe à CONTRATADA manter a diligência necessária para detectar a abertura da ordem de serviço e, por meio do seu supervisor de suporte, dar o devido encaminhamento e distribuição da demanda entre a equipe, acompanhando e gerindo o atendimento a fim de que cada serviço seja executado com eficiência, por profissional capacitado e com a qualidade e tempo especificados neste instrumento e seus anexos.

7.7.2. Não obstante os serviços serem executados mediante ordem de serviço, a CONTRATADA deverá ser diligente também no monitoramento de sistemas, serviços e ativos de infraestrutura, agindo na comunicação com a CONTRATANTE e, em caso de incidentes, saná-los proativa e prioritariamente.

7.8. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

7.8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

7.8.2. Os seguintes documentos deverão ser elaborados e assinados pela CONTRATADA:

- a) Termo de Compromisso, Anexo I-G deste instrumento, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA; e
- b) Termo de Ciência, Anexo I-H deste instrumento, da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

8.1. Critérios de Aceitação

8.1.1. As ordens de serviço somente poderão ser encerradas e homologadas quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos e serviços entregues com a qualidade demandada e aprovada pela equipe de gestão do contrato. Os incidentes devem ser sanados por completo, com o registro em relatório da descrição do problema, dos fatos e ações tomadas para a solução e para a prevenção de reincidência.

8.1.2. Uma ordem de serviço encerrada sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberta e os prazos serão contados a partir da abertura original da ordem de serviço, inclusive para efeito de mensuração de indicadores de nível de serviço e avaliação dos termos de serviço previstos nos Anexos I-A e I-B deste instrumento.

8.1.3. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais glosas ou sanções contratuais cabíveis.

8.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.2.1. O recebimento provisório se dará quando da entrega pela CONTRATADA dos relatórios mensais previstos nos Anexos I-A e I-B deste Termo.

8.2.2. O recebimento definitivo se dará após a conferência dos relatórios mensais, previstos nos Anexos I-A e I-B deste Termo, com relação ao volume de serviços prestados, prazos de atendimento, indicadores de qualidade do serviço, índices de níveis de serviço, termos de serviço e provas do cumprimento de todas as obrigações contratuais inerentes ao recebimento da parcela mensal do objeto.

8.2.3. O sistema de gerenciamento de suporte técnico utilizado pela CONTRATANTE será a

ferramenta computacional adotada como origem para obtenção das informações necessárias com relação ao volume de serviços prestados, aos indicadores de nível de serviço estabelecidos e à mensuração dos resultados.

8.2.4. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para fins de gestão e fiscalização contratual será por documento oficial ou por correio eletrônico (e-mail) utilizando-se neste caso somente contas corporativas de ambas as partes.

8.2.5. A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato, sempre que solicitada pela CONTRATANTE. Neste caso as informações poderão ser trocadas também por comunicação verbal com o supervisor de suporte a infraestrutura designado para o contrato ou com o gerente administrativo do contrato no escritório da CONTRATADA no Distrito Federal.

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

8.2.7. A CONTRATANTE deverá nomear equipe de gestão e fiscalização do contrato composta por Gestor do Contrato, Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e e Fiscal Requisitante do contrato, dentro da composição orientada pelo art. 2º, V, alíneas "a" a "d" da IN SGD/ME n. 1/2019 e com a qualificação técnica inerente a cada área de lotação indicada na norma, que deverá dispor do tempo necessário para realizar as atividades de gestão e fiscalização do contrato.

8.3. Níveis Mínimos de Serviço e Metas Exigidos

8.3.1. Sempre que a CONTRATADA não atingir os valores mínimos aceitáveis para os índices de níveis de serviço estabelecidos, o pagamento sofrerá redimensionamento (glosa) conforme cálculo da fatura mensal de serviços definida no Anexo I-A (Item 1) e I-B (Item 2) deste Termo de Referência. As adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância definida em cada um dos níveis de serviço nos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) deste Termo, abaixo da qual a CONTRATADA se sujeitará ao redimensionamento no pagamento e às sanções legais, se for o caso. Na determinação da faixa de tolerância de que trata este item, considera-se a importância da atividade em sua relevância e criticidade.

8.3.2. Há ainda a aplicação de Termos de Serviço que são indicadores de metas gerais da contratação, alinhados ao controle e cumprimento dos requisitos de negócio e tecnológicos, para o mês de referência, como parte da mensuração do resultado ao lado dos níveis de serviço e com expectativas, por exemplo, quanto a manutenção de capacitação e capacidade operacional da equipe, execução eficiente dos serviços, boa produção de conhecimento a partir dos procedimentos adotados e da execução de requisições e mudanças, alinhamento às regras de segurança e de zelo pelo patrimônio, cumprimento de prazos e cronogramas e diligência da equipe, a serem averiguadas entre o primeiro e o último dia de cada mês, e estão definidos objetivamente nos Anexos I-A e I-B do Termo de Referência.

8.3.3. Cada termo de serviço possui uma pontuação individual atribuída em uma relação, para fins de glosa, de um ponto atribuído para 0,1% (zero vírgula um por cento) de glosa. A pontuação de cada termo de serviço buscou compatibilizar a gravidade do impacto do descumprimento e o risco para a boa execução contratual, em relação à amplitude e profundidade de afetação do objeto pelo descumprimento.

8.4. Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.4.1. Para fins de cálculo de glosa devem ser aplicadas as fórmulas de obtenção do INS (índice de nível de serviço) e do ITS (índice de termo de serviço) disponíveis nos Anexos I-A e I-B deste Termo. O redimensionamento, no que tange às glosas inerentes à junção dos índices de níveis de serviço e dos termos de serviço, não deve ultrapassar 30% do valor mensal de referência do contrato, conforme fórmula de obtenção do FM (valor da fatura mensal de serviços prestados) disponível nos Anexos I-A e I-B do Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação concomitante de sanções administrativas previstas neste instrumento.

8.4.2. As sanções administrativas aplicáveis ao presente contrato estão definidas no item DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS deste Termo de Referência.

8.5. Para recebimento definitivo será verificado o cumprimento da obrigação da CONTRATADA de manter todas as condições nas quais o contrato foi assinado durante todo o seu período de execução, e será adotada lista de verificação (check-list) para os atos de recebimento provisório e definitivo, a ser usada na fiscalização do contrato.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1. 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 material consumido, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

9.2. A CONTRATANTE disponibilizará em suas instalações espaço físico, rede local, mobiliário, computadores, ferramentas e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de profissionais da CONTRATADA. É vedada a retirada de qualquer material ou equipamento da CONTRATANTE, das suas dependências, sem seu conhecimento e autorização expressa.

9.3. O material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA para suprir suas necessidades orgânicas ou de uso pessoal dos membros de sua equipe, como folhas de papel para impressão, será de sua responsabilidade e sem ônus à CONTRATANTE.

9.4. Dispositivos e materiais para a execução do objeto, como drives portáteis de armazenamento (pen-drive, HD externo), testadores de cabos, dentre outros, quando necessário serão acautelados ao Supervisor de Suporte a Infraestrutura e a CONTRATADA será responsável pela devolução do material em perfeito estado de conservação e funcionamento.

9.5. Não será necessária, para a execução do serviço, a disponibilização ou fornecimento de

insumos, materiais, equipamentos, ferramentas ou utensílios por parte da CONTRATADA.

10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.1. A demanda do órgão tem como base as características detalhadas nos Anexo I-A e I-C, referentes ao Item 1, e nos Anexos I-B e I-D, referentes ao Item 2, todos deste Termo de Referência, que descrevem a especificação do objeto e o ambiente computacional da CONTRATANTE, incluindo a quantidade e os tipos de equipamentos existentes, os principais softwares e sistemas usados, os níveis de serviço e metas demandados e utilizados para mensuração dos resultados, o detalhamento dos serviços, as competências necessárias, a estimativa de ordens de serviço e o mecanismo de faturamento.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. As seguintes obrigações são determinadas pelo art. 17, I, alíneas "a" a "h", da IN 1/2019-SGD/ME:

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

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

11.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

11.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

11.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos estabelecidos em contrato;

11.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

11.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

11.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

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

11.3. 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.

11.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

11.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

11.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

11.7. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

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

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

11.7.3. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

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

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

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

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

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

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. As seguintes obrigações são determinadas pelo art. 17, II, alíneas "a" a "h", da IN 1/2019-SGD/ME:

- 12.1.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 12.1.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 12.1.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 12.1.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 12.1.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 12.1.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 12.1.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 12.1.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.
- 12.2. Instalar e manter durante a vigência contratual escritório no Distrito Federal, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da assinatura do contrato, dispondo de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da CONTRATANTE, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento e apresentação dos funcionários.
- 12.3. 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 e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 12.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 12.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 12.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 12.7. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.
- 12.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedor – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 12.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.
- 12.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 12.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 12.12. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 12.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 12.14. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 12.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores

condições de segurança, higiene e disciplina.

12.16. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

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

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

12.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

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

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

12.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

12.23. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

12.24. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

12.24.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

12.24.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

12.25. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

12.26. Dotar todos os profissionais, de todos os perfis indicados pela CONTRATADA para executar o serviço objeto da contratação e durante a vigência do contrato, de um certificado digital ativo, no padrão ICP-Brasil e no modelo A3 pessoa física - gravado em token com interface USB ou gravado em smartcard acompanhado de leitor com interface USB -, de autoridade certificadora da preferência da CONTRATADA, a fim de viabilizar o atendimento de demandas que exijam o uso da certificação digital que já está implantada no ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

15.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

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

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

15.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e

especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

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

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

15.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará como Instrumento de Medição de Resultado (IMR) o Relatório de Nível de Serviço do Contrato de Suporte a Infraestrutura do sistema de gestão de suporte técnico da CONTRATANTE, conforme tabela de Índice de Nível de Serviço (INS) definido nos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) deste Termo de Referência, além da adoção de relatório circunstanciado mensal de fiscalização de contrato, em conjunto com a fiscalização requisitante e administrativa, que deverá conter a relação de todos os Termos de Serviços (TS) com os eventuais descumprimentos, número de ocorrências dentro de cada critério de frequência (por ocorrência, por dia, por mês, por funcionário, dentre outros) e consolidação do Índice de Termo de Serviço (ITS), já apurado o percentual de glosa, tudo conforme previsto nos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) deste Termo de Referência, ou outros instrumentos substitutos para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada; ou
- c) descumprir os termos de serviço definidos nos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) deste Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

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

15.16. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas, de forma complementar às disposições do tópico DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO deste Termo, aplicadas nos termos do art. 33 da IN SGD/ME n. 1/2019, que prevê o monitoramento da execução:

15.16.1. Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

15.16.2. Identificação de não conformidade com os requisitos de negócios e técnicos, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

15.16.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

15.16.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato;

15.16.5. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato;

15.16.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa;

15.16.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, a cargo do Fiscal Requisitante e

Fiscal Técnico do Contrato, com base principalmente nas informações produzidas nos incisos I a VII do Art 33 da IN SGD/ME n. 1/2019;

15.16.8. Autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA;

15.16.9. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do Fiscal Requisitante do Contrato, com apoio dos Fiscais Técnico e Administrativo do Contrato;

15.16.10. Verificação de manutenção das condições definidas no MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO e no MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

15.16.11. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual, a cargo do Gestor do Contrato; e

15.16.12. Manutenção do histórico de gestão do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato, com apoio dos Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo.

15.17. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

15.18. 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 corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

16. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

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

16.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, consistindo inclusive dos relatórios mensais previstos nos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Fiscal Requisitante e Fiscal Técnico do Contrato, com base nas informações produzidas nos incisos I a VII do Art 33 da IN SGD/ME n. 1/2019, e de acordo com este instrumento, deverão providenciar o recebimento definitivo, sob a supervisão do Gestor do Contrato, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

16.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados,

com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

16.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

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

16.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

16.7. Havendo erro ou ausência de informações ou documentos de responsabilidade da CONTRATADA e que impeça o recebimento provisório ou definitivo, o respectivo ato de recebimento ficará sobrestado a partir da comunicação formal da CONTRATANTE e até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para recebimento iniciar-se-á após a comprovação da regularização completa da inconformidade, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

17. DO PAGAMENTO

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

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

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

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

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

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

17.5.1. o prazo de validade;

17.5.2. a data da emissão;

17.5.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

17.5.4. o período de prestação dos serviços;

17.5.5. o valor a pagar; e

17.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

17.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

17.7.1. não produziu os resultados acordados;

17.7.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

17.7.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

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

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

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

17.13. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

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

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

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

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

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = (6 / 100) / 365$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------------	--

18. ANTECIPAÇÃO DO PAGAMENTO

18.1. Não será admitida a antecipação do pagamento.

19. REAJUSTE

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

19.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

19.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

20. GARANTIA DA EXECUÇÃO

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

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

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

20.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II

do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

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

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

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

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

20.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

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

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

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

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

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

20.9. 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.

20.10. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

20.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

20.12. Será considerada extinta a garantia:

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

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

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

20.14. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

21.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

21.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

21.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

21.1.5. cometer fraude fiscal.

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

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

21.2.2. **Multa de:**

21.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

21.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

21.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

21.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

21.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

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

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

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

21.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 21.1 deste Termo de Referência.

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

21.3. As sanções previstas nos subitens 21.2.1, 21.2.3, 21.2.4 e 21.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

Tabela 1

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

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
4	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
7	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

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

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

21.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

21.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

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

21.7.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de

20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

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

21.7.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

22. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

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

22.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

22.3.1. Os requisitos para o objeto demandado não limitam a participação de prestadores de serviço de suporte de tecnologia da informação e comunicações na área de suporte a infraestrutura. Desta forma, não há restrições à participação de qualquer empresa, desde que atenda aos requisitos legais previamente impostos a todos os licitantes e às disposições do instrumento convocatório, em especial que comprovem possuir capacidade técnica.

22.3.2. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto da contratação, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente ao restante da documentação de habilitação, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por período mínimo de 03 (três) anos e por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

22.3.3. A exigência de capacidade técnica visa demonstrar que a licitante possui condições necessárias e suficientes para a execução técnica do futuro contrato na sua plenitude, evitando contratadas incapazes de executar o objeto. Para a prestação de serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação o LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica que comprove(m) a aptidão da LICITANTE para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas do objeto da contratação e com a realidade de trabalho da CONTRATANTE, incluindo:

I - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores (equipamentos) com plataforma x86-64, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 35 (trinta e cinco) servidores físicos e virtuais;

II - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte de storage e backup, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network), com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Bacula ou similar;

III - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte de redes, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 15 (quinze) switches gerenciáveis Cisco ou Dell/EMC;

IV - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com sistema operacional Linux, em ambiente computacional executando os serviços Netfilter Iptables, ISC DHCP Server, Bind DNS Server, Samba, Apache HTTP Server, PostgreSQL e Squid;

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

VI - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso, baseados em Lightweight Directory Access Protocol - LDAP ou Microsoft Active Directory - AD;

VII - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a ambientes de virtualização KVM ou VMware ESXi;

VIII - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix;

IX - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de ordem de serviço, homologação das ordens de serviço pelo CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento das ordens de serviço e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;

X - experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITILv3, ou superior, na prestação de serviços de suporte técnico especializado em infraestrutura de Tecnologia da Informação com os respectivos processos implantados.

22.3.4. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3, ou superior, implantadas. Este ponto é essencial para a aferição da capacidade técnica da LICITANTE.

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

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

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

I - Nome do cliente.

II - Endereço completo do cliente.

III - Identificação do contrato (cópia do contrato).

IV - Descrição dos serviços prestados.

V - Vigência do contrato.

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

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

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

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

22.3.9. Os quantitativos mínimos exigidos nos atestados de capacidade técnica são justificáveis em razão de que representam menos de 30% (arredondado para o número inteiro imediatamente posterior) do dimensionamento do ambiente atual da CONTRATANTE, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93. Esta é uma exigência imposta isonomicamente a todos os participantes, na fase de análise das propostas como um poder-dever da Administração e que visa tão somente a prevenir más contratações que possam trazer prejuízos à DITEC/PF, ao erário e à sociedade.

22.4. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

22.4.1. Valor Global Máximo: R\$ 1.774.669,68, (um milhão, setecentos e setenta e quatro mil, seiscentos e sessenta e nove reais e sessenta e oito centavos).

22.4.2. Valores unitários máximos: conforme planilha de composição de preços anexa ao edital.

22.5. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global para o contrato anual, conforme as especificações do instrumento convocatório e seus anexos.

22.6. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

22.7. **Proposta técnica**

22.7.1. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, em conformidade com o Edital e seus anexos, contendo Planilha de Custo e Formação de Preço para fins de análise de exequibilidade, conforme modelo no Anexo I-F deste Termo, contendo descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de

acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Instrumento e no Edital, com seus respectivos anexos.

22.7.2. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas LICITANTES tornem o contrato inexecutável em todas ou em parte das exigências de cumprimento dos níveis de serviço e de outras obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas LICITANTES a demonstração da exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do CONTRATANTE a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, o CONTRATANTE poderá adotar os procedimentos previstos no item 9.4 do Anexo I da Instrução Normativa n. 05/2017-SEGES/MPDG.

22.7.3. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993. O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.

22.7.4. A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços e sob pena de desclassificação, apresentar:

- a) Declaração de que manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital;
- b) Declaração de disponibilidade dos equipamentos, ferramental e instalações físicas apropriadas para realização dos serviços, conforme preceitua o § 6º do Art. 30 da Lei 8666/93, ou declaração de que utilizará as instalações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- c) Declaração de que tem pleno conhecimento de todas as informações e condições necessárias para a prestação do serviço;
- d) Declaração de que instalará e manterá escritório no Distrito Federal durante a vigência contratual dispondo de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da CONTRATANTE, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento e apresentação dos funcionários; e
- e) Declaração de que sua proposta contempla o valor de toda e qualquer despesa com mão de obra e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

22.8. Critério de Julgamento das Propostas

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

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

22.8.3. A comprovação da exequibilidade e atendimento aos requisitos de formação da equipe de profissionais deverá atender ao previsto no tópico FORMAÇÃO DA EQUIPE E ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA dos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) do Termo de Referência.

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

22.8.5. Os preços não poderão ultrapassar o valor máximo da contratação definido no Edital e seus anexos. A LICITANTE deverá encaminhar imediatamente a planilha de custo e formação de preços para análise de exequibilidade, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico.

22.8.6. Será desclassificada a proposta final que:

- I - Contiver vícios ou ilegalidades.
- II - Não apresentar as especificações técnicas exigidas pelo instrumento convocatório e seus Anexos.
- III - Apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido no Edital.
 - a) A estimativa de preços está disponível no item ESTIMATIVA DE PREÇO DA CONTRATAÇÃO deste instrumento.
- IV - Apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

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

22.8.7. Todos os dados informados pelo LICITANTE em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação sumária da proposta.

22.8.8. Diligências poderão ser efetuadas, na forma do art. 43, §3º, da Lei nº 8.666, de 1993 e em complemento ao previsto nos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) deste instrumento, para efeito de comprovação de sua exequibilidade se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, sem ocasionar majoração do preço ofertado e desde que se comprove que este preço é suficiente e exequível para arcar com todos os custos da contratação, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- I - questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexecuibilidade;
- II - verificação de Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho;
- III - levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho;
- IV - consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;
- V - pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
- VI - verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;
- VII - verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;
- VIII - levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;
- IX - estudos setoriais;
- X - consultas às Fazendas Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;
- XI - análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços; e
- XII - requisição à licitante para que apresente documentação que comprove a produtividade demandada e que tenha sido aferida em prestações de serviços anteriores, em condições semelhantes às da contratação pretendida, inclusive com os níveis de serviço e termos de serviço inequivocamente iguais ou mais rigorosos;

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

23. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

23.1. Tópico inserido por orientação do art. 12, VIII, da IN SGD/ME n. 1/2019:

23.1.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor máximo, por item e global, nos tópicos DO OBJETO e CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR, ambos deste Termo. Tal valor foi obtido a partir de pesquisa de preços, nos termos da Instrução Normativa n. 73/2020 da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia. O detalhamento da pesquisa, o comparativo de preços e a análise crítica dos preços estão em nota técnica nos autos do processo licitatório.

24. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

24.1. Dotação orçamentária:

Unidade Orçamentária: 30108 - Departamento de Polícia Federal
Unidade Gestora: 200406 – Diretoria Técnico-Científica - DITEC/DPF
Gestão: 0001 - Tesouro Nacional
Plano de Trabalho Resumido (PTRES):
Natureza da Despesa: 33.90.40.11
Plano de Trabalho:

25. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

25.1. Item inserido em conformidade o art. 14, X, da IN SGD/ME n. 1/2019, que trata de regime de execução do contrato em tecnologia da informação:

25.1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a 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.

26. ANEXOS

26.1. Compõem o presente Termo de Referência os seguintes Anexos:

- Anexo I-A – Especificações Técnicas do Item 1: serviço especializado para a execução continuada de atividade de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC das soluções forenses da DITEC/PF e suas subunidades (SEI/PF 18267871);
- Anexo I-B – Especificações Técnicas do Item 2: serviço especializado para a execução continuada de atividade de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG (SEI/PF 18267871);

Anexo I-C - Ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE para o Item 1 (SEI/PF 18267871);

Anexo I-D - Ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE para o Item 2 (SEI/PF 18267871);

Anexo I-E - Modelo de Proposta (SEI/PF 18267871);

Anexo I-F - Modelo de Planilha de Custo e Formação de Preço (SEI/PF 18267871);

Anexo I-G - Minuta de Termo de Compromisso (SEI/PF 18267871);

Anexo I-H - Minuta de Termo de Ciência (SEI/PF 18267871);

Anexo I-I - Termo de Vistoria (SEI/PF 18267871);

ETP - Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI/PF 17918064).

ALESSANDRO DIAS GONÇALVES
Perito Criminal Federal
Chefe do SEIN/DITEC/PF (Área de TIC)

ALEXANDRE COELHO DE ALMEIDA
Perito Criminal Federal
Integrante Requisitante

JOÃO CESAR DE OLIVEIRA
Perito Criminal Federal
Integrante Técnico

EDUARDO LUZ DE ARAÚJO
Perito Criminal Federal
Integrante Administrativo

APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

1. Reconheço a necessidade do serviço que ora se propõe a contratar como essencial para o bom desempenho das atividades finalísticas da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal.
2. As pesquisas de preços para fins de obtenção do valor de referência e definição do valor máximo foram feitas dentro dos preceitos normativos, reconhecidamente válidos e suficiente.
3. Aprovo este Termo de Referência, elaborado pelos integrantes da EPC, nos termos do art. 12, §6º, da IN SGD/ME n. 1/2019.
4. Autorizo o prosseguimento da tramitação do presente processo de contratação.

ALAN OLIVEIRA LOPES
Diretor Técnico Científico

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União
Termo de Referência - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra
Atualização: Outubro/2020



Documento assinado eletronicamente por **JOAO CESAR DE OLIVEIRA, Perito(a) Criminal Federal**, em 07/04/2021, às 20:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO DIAS GONCALVES, Perito(a) Criminal Federal**, em 08/04/2021, às 10:54, 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 **RAIMUNDO NONATO AZEVEDO FILHO, Diretor - Substituto(a)**, em 08/04/2021, às 14:24, 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 **ALEXANDRE COELHO DE ALMEIDA, Perito(a) Criminal Federal**, em 08/04/2021, às 14:44, 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 **18267700** e o código CRC **B6F3C561**.

ANEXO I-A DO TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 1:

SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA A EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADE DE SUPORTE, SUSTENTACÃO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC DAS SOLUÇÕES FORENSES DA DITEC/PF E SUAS SUBUNIDADES.

- Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de infraestrutura computacional.
- Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de rede.
- Instalação, configuração e manutenção da rede local de dados.
- Instalação, configuração e manutenção de ambientes de virtualização de servidores.
- Instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais de servidores.
- Instalação, configuração e manutenção de serviços de rede.
- Instalação, configuração e manutenção de bancos de dados.
- Instalação, configuração e manutenção de aplicações disponibilizadas em rede.
- Instalação, configuração e manutenção de soluções de alta disponibilidade.
- Execução de procedimentos de backup e restauração de dados.
- Execução de procedimentos de gerenciamento de usuários e grupos.
- Execução de procedimentos de controle de acesso aos recursos computacionais.
- Execução de procedimentos de gerenciamento centralizado de estações de trabalho.
- Execução de procedimentos relacionados com segurança da informação.
- Execução de testes de produtos e procedimentos.
- Monitoramento do ambiente físico, incluindo temperatura, umidade e energia elétrica.
- Monitoramento dos serviços, incluindo capacidade, desempenho e disponibilidade.
- Manutenção de inventário de hardware e software.
- Manutenção de base de conhecimento com documentação de todos os procedimentos.
- Manutenção de banco de dados de mudanças efetuadas no ambiente.
- Elaboração de scripts para automatização de rotinas.
- Elaboração de scripts para criação, alteração e exclusão de objetos em bancos de dados.
- Elaboração de projetos e implementação de novas soluções de TI.
- Elaboração de relatórios de análise das soluções de TI existentes.
- Elaboração de propostas e implementação de melhorias para as soluções de TI existentes.
- Elaboração de projeções sobre o aumento do uso dos recursos de TI.

- Tratamento de incidentes envolvendo a infraestrutura de tecnologia da informação.
- Comunicação de indisponibilidade de serviços à equipe de atendimento ao usuário.
- Atendimento ao usuário quando a solicitação envolver a infraestrutura computacional.
- Acionamento de assistência técnica para o reparo de equipamentos e soluções de tecnologia da informação que disponham de garantia do fabricante ou de contrato próprio de suporte.

O endereço de execução presencial dos serviços é na Diretoria Técnico-Científica - SAIS Quadra 7, Lote 23 - Setor Policial Sul - Complexo da Polícia Federal - Prédio do INC, Brasília, DF, CEP 70610-200.

1. DEFINIÇÕES

1.1. No âmbito da contratação, consideram-se as seguintes definições:

- 1.1.1. IMR: Instrumento de Medição de Resultado;
- 1.1.2. Incidente: interrupção não planejada de um serviço de TIC, redução da qualidade de um serviço de TIC ou falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TIC;
- 1.1.3. Mudança: atividades que fazem parte das mudanças no ambiente de TIC, geralmente associadas a adição, modificação ou remoção de um determinado serviço ou componente de TIC;
- 1.1.4. Requisição: solicitação formal de um usuário para algo a ser executado, por meio de ordem de serviço registrada no sistema de gestão de suporte técnico da CONTRATANTE;
- 1.1.5. TIC: Tecnologia da informação e comunicação;
- 1.1.6. Ordem de Serviço: instrumento formal para solicitar a execução de serviço à CONTRATADA, que será registrada no sistema de gestão de suporte técnico da CONTRATANTE.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

- 2.1. Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima descrita no tópico **COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS**.
- 2.2. Os requisitos mínimos de composição da equipe são os do tópico **FORMAÇÃO DA EQUIPE E ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA** deste Anexo.

- 2.3. Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço, observando-se a referência de quantitativo mínimo de profissionais e demais requisitos do Termo de Referência.
- 2.4. O perfil de Supervisor de Suporte à Infraestrutura é o responsável por gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe, sendo responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por sua equipe, pela distribuição de todas as ordens de serviço entre os membros da equipe e pela supervisão e orientação da execução dos serviços, pela orientação técnica da equipe quanto à condução dos serviços e boas práticas, além de outros requisitos apontados no Termo de Referência e seus anexos.
- 2.5. Desta forma, o Supervisor de Suporte à Infraestrutura, não obstante o requisito de ser detentor de conhecimento técnico em infraestrutura de TIC, não deverá executar atividades operacionais de atendimento das demandas, que devem sempre ser distribuídas aos Analistas de Suporte à Infraestrutura.
- 2.6. O Analista não deve acumular a execução de mais de um serviço concomitantemente, a fim de se preservar a qualidade do serviço, exceto em incidentes que demandem atuação de mais de um profissional e mediante imediata comunicação à CONTRATANTE e registro em relatório.

3. PRODUTOS A SEREM ENTREGUES

1. Relatório resumido dos serviços executados para cada ordem de serviço, a ser inserido no sistema de gerenciamento de suporte técnico do CONTRATANTE.
2. Relatório detalhado de todos os procedimentos executados de diagnóstico e solução do problema para cada ordem de serviço, a ser inserido na base de conhecimento do CONTRATANTE.
3. Documentação completa das soluções de infraestrutura de tecnologia da informação existentes ou em fase de implantação no ambiente do CONTRATANTE.
4. Inventário atualizado com informações detalhadas sobre as características de hardware e software dos equipamentos ou sistemas envolvidos em cada ordem de serviço, bem como as mudanças de configuração executadas.
5. Relatório mensal gerencial contendo relação dos serviços executados, índices de desempenho e qualidade, da disponibilidade dos ativos e serviços

de TI e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pelo CONTRATANTE.

6. Relatório mensal consolidado dos atendimentos realizados.
7. Relatório mensal de incidentes, ocorrências e não-conformidades no ambiente de infraestrutura de TIC.
8. Relatório mensal de requisições de mudança.
9. Relatório mensal de execução de requisições planejadas.
10. Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de infraestrutura de TIC.
11. Relatório mensal de sistemas, equipamentos e serviços que demandem suporte a infraestrutura de TIC.

3.1. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo seguintes informações:

1. Relatório mensal gerencial:
 - a. Período de faturamento mensal;
 - b. Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito neste Anexo;
 - c. Estatísticas individualizadas de disponibilidade serviços e recursos, dentro de cada classificação de severidade (média, alta e crítica) conforme definido no Termo de Referência e seus anexos. Para fins de aplicação desta severidade, adotar-se à severidade do sistema Zabbix correspondente: média = average; alta = high; crítica = disaster;
 - d. Tempo médio entre falhas de serviços e recursos;
 - e. Quantidade de tarefas de backup realizados no período, discriminando as tarefas com e sem sucesso e as soluções adotadas;
 - f. Relação da capacidade total e disponível dos recursos de storage e backup administrados.
2. Relatório mensal consolidado dos atendimentos realizados.
 - a. Quantidade de ordens de serviço encerradas dentro do período de apuração.
 - b. Percentual de requisições e incidentes encerrados e pendentes no período.

- c. Relação de incidentes e requisições não encerrados de acordo com os níveis mínimos de serviço no período.

- d. Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.

3. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de infraestrutura de TIC:

- a. Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas no período.

- b. Sugestões para melhorias nos processos de execução das atividades.

4. Relatório mensal de requisições de mudança:

- a. Relação das requisições de mudança executadas no período, constando no mínimo a área solicitante, a situação da mudança (executada ou não), e os serviços e configurações afetados.

5. Relatório mensal de execução de requisições planejadas:

- a. Relação das requisições planejadas concluídas no período, informando as alterações principais nos itens de configuração e na base de conhecimento.

- b. Relação das requisições em fase de planejamento para o próximo período.

6. Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de infraestrutura de TIC:

- a. Relação detalhada do quantitativo de todas as categorias do parque de ativos de TIC.

7. Relatório mensal de sistemas, equipamentos e serviços que demandem suporte a infraestrutura de TIC:

- b. Relação do quantitativo de todos os sistemas, equipamentos e serviços que demandem monitoramento ou suporte de infraestrutura de TIC, por categoria, como servidor de aplicação, servidor de banco de dados, servidor host físico, storage, switch ethernet de acesso, switch ethernet de distribuição, link lógicos, links físicos, switch SAN etc.

3.2. Além dos relatórios descritos, a CONTRATANTE poderá solicitar outros relatórios.

Estes relatórios poderão ser técnicos diários ou semanais mediante abertura de ordem de serviço ou poderão ser mensais mediante prévia comunicação.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

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

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

1. *Responsável técnico (Supervisor de Suporte à Infraestrutura):*

- a. Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC.
- b. Certificação ITIL Service Management Foundation Certification.
- c. Experiência profissional mínima de 5 anos na área de tecnologia da informação.
- d. Experiência profissional mínima de 1 ano na área de gestão de tecnologia da informação.

2. *Profissionais de suporte técnico (Analistas de Suporte à Infraestrutura):*

- a. Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC.
- b. Certificação *Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): Server Infrastructure* ou *Cloud Platform and Infrastructure*, para o atendimento de ordens de serviço que envolvam sistema operacional Windows.
- c. Certificação *Red Hat Certified Engineer* ou *Linux Professional Institute Certification LPIC-3*, para o atendimento de ordens de serviço que envolvam sistema operacional Linux.
- d. Certificação *Cisco Certified Network Associate: Routing and Switching* ou *CompTIA Network+*, para o atendimento de ordens de serviço que envolvam equipamentos de rede.
- e. Experiência profissional mínima de 3 anos como analista de suporte técnico, administrador de redes ou denominação equivalente.

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

1. Cerca de 50% envolvem sistema operacional Linux;
2. Cerca de 30% envolvem sistema operacional Windows;
3. Cerca de 20% envolvem equipamentos e conhecimento de rede.

4.4. O CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.

5. FORMAÇÃO DA EQUIPE E ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA

5.1. A proposta apresentada deverá conter planilha demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados na tabela abaixo, que contém o quantitativo mínimo de colaboradores para a equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecuibilidade:

Perfil	Quantidade mínima de integrantes	Remuneração mínima*
Supervisor de Suporte à Infraestrutura	1 (um)	R\$ 8.668,34
Analista de Suporte à Infraestrutura	7 (sete)	R\$ 3.869,49

* Dados obtidos a partir de uma pesquisa realizada em 27/01/2021, com dados do **piso salarial no Distrito Federal** atualizados até 28/12/2020, de acordo com informações enviadas pelas empresas por meio dos dados oficiais divulgados do Novo CAGED, eSocial e Empregador Web pela Secretaria da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia (antigo MTE), disponível em <https://www.salario.com.br/busca-salarial/>.

5.2. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. O quantitativo mínimo de pessoal reflete o número atual de colaboradores que atuam no ambiente da CONTRATANTE sobre o qual se considerou o acréscimo da demanda mencionado neste Anexo, com os recursos e processos atualmente implantados, e está sendo utilizado como base para dar continuidade do negócio de TIC em um primeiro momento.

5.3. A contratada deverá apresentar em sua planilha todos os custos conforme modelo disponível no Anexo I-E (MODELO DE PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO) e deve garantir em sua proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores conforme descrito na tabela acima com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecuibilidade.

5.4. Os valores da citada tabela não vinculam remuneração dos funcionários da contratada para a execução contratual, conforme vedação do art. 5º, II da IN 01/2019-SGD/ME.

5.5. Caso a CONTRATADA pretenda pagar valores menores aos previstos na tabela de referência, deverá providenciar, e apresentar juntamente com a proposta, demonstração

comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, em Brasília/DF, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida no Termo de Referência e seus anexos para execução de serviços com complexidade e metodologia de trabalho igual ou superior ao objeto deste certame.

5.6. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a CONTRATADA se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar aceito pela legislação trabalhista vigente, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA mediante remuneração igual ou inferior.

5.7. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

5.7.1. Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na tabela anterior, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;

5.7.2. Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;

5.7.3. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;

5.7.4. Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho vigente da categoria;

5.8. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.

5.9. Verificada a hipótese de preço inexequível, o Pregoeiro concederá o direito de contraditório, solicitando que a licitante apresente nota explicativa para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.

5.10. Será considerado manifestamente inexequível o preço que não venha a ter demonstrada sua viabilidade para a perfeita execução do contrato.

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E MENSURAÇÃO DO RESULTADO

- 6.1. Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE.
- 6.2. A adoção dos níveis de serviço visa a objetivos como o atingimento do nível de satisfação pretendido com a contratação, a promoção da melhoria contínua na prestação dos serviços, o controle e monitoramento da execução dos serviços e a aferição do desempenho da CONTRATADA nos quesitos efetividade e qualidade mínima da execução dos serviços.
- 6.3. Na apuração dos índices de mensuração de resultado - IMR não serão considerados os períodos de indisponibilidades justificados e que ocorram por motivos alheios à prestação de serviço da CONTRATADA ou às suas obrigações, tais como:
1. períodos de interrupção previamente acordados com a DITEC;
 2. interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: alimentação de energia elétrica);
 3. indisponibilidade de acesso ao ambiente ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontornáveis (exemplo: desastres naturais);
 4. falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade da CONTRATADA;
 5. falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores da DITEC não relacionados à CONTRATADA;
 6. motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública);
 7. período de espera por peças de reposição para equipamentos com defeito, devidamente documentado no histórico da ordem de serviço;
 8. período de espera por informações do usuário que sejam imprescindíveis para a continuidade do atendimento;
 9. casos excepcionais não listados acima serão avaliados mediante solicitação devidamente fundamentada da CONTRATADA.
- 6.4. Para os serviços de infraestrutura, devido à grande variação da complexidade de cada ordem de serviço, serão adotadas metas, criticidades e prazos distintos, de responsabilidade do CONTRATANTE e previamente conhecidos. A ordem de serviço de infraestrutura deverá especificar os resultados esperados, permitindo sua fiscalização e ateste. Novas metas, prazos de conclusão e criticidades poderão ser

adotadas, devendo a CONTRATADA ser comunicada formalmente com 30 dias de antecedência.

6.5. Cada ordem de serviço estará associada a um tempo máximo para conclusão, de acordo com a criticidade do serviço e a complexidade técnica da execução.

6.6. A tabela a seguir estabelece uma relação entre a complexidade estimada para uma ordem de serviço e o tempo máximo de conclusão do serviço. O nível de complexidade padrão é o nível A.

Nível de complexidade da Ordem de Serviço	Tempo máximo padrão para conclusão do serviço
A	30 minutos
B	1 hora
C	2 horas
D	4 horas
E	6 horas
F	8 horas
G	12 horas
H	16 horas
I	24 horas
J	40 horas

6.7. Cada ordem de serviço deve receber uma classificação de criticidade inicial no ato da abertura. Esta criticidade pode ser reclassificada na ordem de serviço por usuário previamente autorizado e servidor efetivo do órgão, a depender da evolução das demandas.

6.8. A tabela a seguir define a forma de medição do índice de desempenho da CONTRATADA baseada na quantidade de ordens de serviço concluídas dentro do prazo estabelecido.

Índice de nível de serviço	Ordens de serviço concluídas dentro do prazo estabelecido	Valor do índice
IA	< 85%	0,7
	>= 85% e < 90%	0,8
	>= 90% e < 95%	0,9
	>= 95%	1,0

6.9. Para efeito de cálculo dos tempos de conclusão da ordem de serviço, serão considerados apenas os dias úteis e o horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas, exceto

para as ordens de serviço previamente agendadas para execução nos fins de semana, feriados ou horários alternativos.

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

6.11. Serão monitorados permanentemente, por meio de ferramenta específica, os serviços de rede suportados pela CONTRATADA de forma a se aferir o índice de disponibilidade de cada serviço, definido como a razão entre o tempo que um serviço esteve disponível ao usuário e o tempo total de monitoramento.

6.12. Será calculado mensalmente o índice médio de disponibilidade dos serviços de rede, definido como a média ponderada dos índices individuais de disponibilidade de cada serviço. Para efeito de cálculo de média ponderada, serão usados os seguintes pesos, baseados na criticidade de cada serviço:

Grau de criticidade	Tipo de serviço	Peso
Alto	Serviços disponíveis a unidades do DPF ou órgãos externos que não façam parte da estrutura da DITEC	3
Médio	Serviços disponíveis apenas aos usuários da DITEC	2
Baixo	Serviços de infraestrutura usados apenas pela Área de Tecnologia da Informação da DITEC	1

6.13. O índice de qualidade dos serviços prestados pela contratada será medido com base na disponibilidade média dos serviços de rede de acordo com a tabela a seguir.

Índice de nível de serviço	Disponibilidade dos serviços de rede	Valor do índice
IB	< 97%	0,7
	>= 97% e < 98%	0,8
	>= 98% e < 99%	0,9
	>= 99%	1,0

6.14. Será excluído do índice de disponibilidade os tempos de indisponibilidade associados a interrupções programadas dos serviços para manutenção, devidamente autorizadas pelo CONTRATANTE, além dos fatos alheios ao controle da CONTRATADA e listados anteriormente.

6.15. Na execução mediante ordem de serviço o usuário avaliará a qualidade do

serviço prestado, durante a homologação. A avaliação poderá ser positiva, neutra ou negativa. Define-se como nível de satisfação do usuário a relação entre o número de ordens de serviço avaliadas positivamente e o número total de ordens de serviço avaliadas (positivamente ou negativamente) pelos usuários. A tabela a seguir define as metas de satisfação do usuário definidas pelo CONTRATANTE.

Índice de nível de serviço	Satisfação do usuário	Valor do índice
IC	< 70%	0,7
	>= 70% e < 80%	0,8
	>= 80% e < 90%	0,9
	>= 90%	1,0

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

$$\text{INS} = (\text{IA} + \text{IB} + \text{IC}) \div 3$$

6.17. Além dos indicadores de níveis de serviço, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço (TS) determinados. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

6.18. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais previstas no instrumento convocatório e em seus anexos. O redimensionamento em função de eventual incidência em uma falta prevista em TS não configura a sanção administrativa de multa.

6.19. A cada 1 (um) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA, considerando a aplicação do INS. A tabela a seguir detalha os termos de serviço a serem observados e as respectivas pontuações:

Termo de Serviço		Frequência de aplicação	Pontuação
TS01	Recusar-se a executar ou interromper a execução de um determinado serviço, salvo pelos motivos impositivos, alheios à CONTRATADA e definidos no Termo de Referência.	Por ocorrência	3
TS02	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo	Por ocorrência	4

Termo de Serviço		Frequência de aplicação	Pontuação
	tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.		
TS03	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com a solicitação inicial, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	4
TS04	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico da ordem de serviço no sistema de gestão de suporte técnico.	Por ocorrência	1
TS05	Deixar de documentar na ferramenta de formação da base de conhecimento as informações sobre a solução de um incidente ou requisição.	Por ocorrência	5
TS06	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE	Por ocorrência	4
TS07	Cancelar uma ordem de serviço sem autorização.	Por ocorrência	10
TS08	Classificar um serviço ao final da execução de forma incorreta.	Por ocorrência	3
TS09	Obter o grau 0,7 em um dos Índices de Nível de Serviço (IA ao IC) ao longo de 2 meses ou mais consecutivos.	Por mês	10
TS10	Obter o grau 0,7 em mais de um dos Índices de Nível de Serviço (IA ao IC) ao longo de 2 meses ou mais consecutivos.	Por mês	20
TS11	Manipular ou descaracterizar indicadores ou metas de níveis de serviço e de desempenho.	Por ocorrência	100
TS12	Permitir profissional sem crachá de identificação.	Por ocorrência	3
TS13	Alocar profissional em desacordo com o previsto no tópico COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS dos Anexos I-A (Item 1) ou I-B (Item 2) do Termo de Referência.	Por dia e por profissional	10
TS14	Causar indisponibilidade de serviço de TIC da CONTRATANTE por imperícia na execução dos serviços.	Por ocorrência	50
TS15	Causar dano a equipamento da CONTRATANTE por imperícia na execução dos serviços.	Por ocorrência	50
TS16	Recusar a executar ordem de serviço no escopo da contratação.	Por ocorrência	10
TS17	Utilizar indevidamente os recursos de TIC, em face das regras da CONTRATANTE, ou utilizar equipamento particular sem autorização da CONTRATANTE	Por ocorrência	10
TS18	Deixar de comunicar a CONTRATANTE com cinco dias úteis de antecedência sobre substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TS19	Permitir que violações de segurança afetem ou	Por ocorrência	20

Termo de Serviço		Frequência de aplicação	Pontuação
	causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.		
TS20	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE	Por ocorrência	10
TS21	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência.	Por ocorrência	2
TS22	Deixar de apresentar levantamentos e inventários no prazo definido com a CONTRATANTE.	Por dia de atraso	3
TS23	Deixar de manter atualizada a base de conhecimento.	Por ocorrência	3
TS24	Deixar de operar ou de monitorar proativamente o ambiente de infraestrutura de TIC.	Por ocorrência	5
TS25	Deixar de atuar tempestivamente em caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
TS26	Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TS27	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma requisição planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10
TS28	Desrespeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma requisição planejada.	Por ocorrência	10
TS29	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	4
TS30	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas corridas após a notificação formal.	Por dia	3
TS31	Deixar de comprovar que a execução do número de horas previstas ou treinamentos ministrados sejam, individualmente e com o aproveitamento mínimo exigido, superiores a 90% (noventa) do planejado no Plano de Capacitação para o período dos doze meses anteriores, a ser averiguado no último mês do contrato inicial e dos aditivos de prorrogação.	Por ocorrência	50
TS32	Deixar de apresentar o Plano de Capacitação no prazo determinado no Termo de Referência e seus	Por mês de atraso	10

Termo de Serviço		Frequência de aplicação	Pontuação
	anexos.		
TS33	Perder ou danificar dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	200
TS34	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais ou instrumentos de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TS35	Deixar a equipe sem a designação de supervisor de suporte a infraestrutura.	Por dia	10
TS36	Deixar de agir proativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	10
TS37	Deixar em enviar à CONTRATANTE com 15 dias de antecedência, em relação à data necessária para início dos trabalhos do profissional, a documentação de colaborador novo necessária para análise da vida pregressa pela unidade responsável do órgão.	Por dia	2
TS38	Ocorrer rotatividade de pessoal maior ou igual a 25% em um período igual ou inferior a quatro meses.*	Por ocorrência	100
TS39	Deixar de comprovar à CONTRATANTE a posse, por profissional, de um certificado digital A3 pessoa física ativo como determina o Termo de Referência, em até 15 dias após a sua apresentação para compor a equipe de execução do objeto da contratação, ou deixar de comprovar, sob requisição da CONTRATANTE a qualquer tempo, que os profissionais já apresentados mantêm a posse do referido certificado digital ativo.	Por profissional e por dia ausência de comprovação	2

* Rotatividade de pessoal compreende: (i) a substituição do profissional em função de dispensa ou demissão, exceto por justa causa do empregado; (ii) a realocação interna do funcionário na empresa para outra lotação ou contrato por período superior a 3 dias no mês, consecutivos ou não, e sem prévio acordo com a CONTRATANTE.

6.20. O índice de termo de serviço – ITS aplicado no cálculo da fatura mensal de serviços, será obtido pela seguinte fórmula:

$$ITS = \{[(\sum TS01)*0,1] + [(\sum TS02)*0,1] + \dots + [(\sum TS39)*0,1]\} / 100$$

7. ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS

7.1. Estima-se que será demandada uma quantidade de 4.053 (quatro mil e cinquenta e três) ordens de serviço por ano, com complexidade, criticidade e consequente tempo limite de atendimento variados, totalizando uma estimativa anual de 14.000 (quatorze mil)

horas de trabalho contando com o monitoramento. A estimativa tem como base o volume de serviços prestados no período de 48 meses, de 06 de junho de 2016 a 07 de junho de 2020 (primeiro dia do atual aditivo), considerando o acréscimo na demanda de 80% em relação a 2016 correspondente ao total anual previsto no Contrato n.º 05/2016-DITEC em vigor na CONTRATANTE.

8. FATURA MENSAL DE SERVIÇOS PRESTADOS

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

Se $(INS - ITS) > 0,7$ (*índices de redimensionamento não ultrapassaram 30%*),
então: $FM = (VC / 12) * (INS - ITS)$,

senão $FM = (VC / 12) * 0,7$ (*índices de redimensionamento ultrapassaram 30%*).

onde:

FM = valor da fatura mensal de serviços prestados;

VC = valor anual do contrato;

INS = índice de nível de serviço apurado para o mês;

ITS = índice de termo de serviço apurado par ao mês.

ANEXO I-B DO TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 2:

SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA A EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADE DE SUPORTE, SUSTENTACÃO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC DOS BANCOS DE PERFIS GENÉTICOS INTEGRADOS AO BNPG

- Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de infraestrutura computacional.
- Instalação, configuração e manutenção de ambientes de virtualização de servidores.
- Instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais de servidores.
- Instalação, configuração e manutenção de serviços de rede.
- Instalação, configuração e manutenção de bancos de dados.
- Instalação, configuração e manutenção de aplicações disponibilizadas em rede.
- Instalação, configuração e manutenção de soluções de alta disponibilidade.
- Execução de procedimentos de backup e restauração de dados.
- Execução de procedimentos de gerenciamento de usuários e grupos.
- Execução de procedimentos de controle de acesso aos recursos computacionais.
- Execução de procedimentos relacionados com segurança da informação.
- Execução de testes de produtos e procedimentos.
- Monitoramento do ambiente físico, incluindo temperatura, umidade e energia elétrica.
- Monitoramento dos serviços, incluindo capacidade, desempenho e disponibilidade.
- Manutenção de inventário de hardware e software.
- Manutenção de base de conhecimento com documentação de todos os procedimentos.
- Manutenção de banco de dados de mudanças efetuadas no ambiente.
- Elaboração de scripts para automatização de rotinas.
- Elaboração de scripts para criação, alteração e exclusão de objetos em bancos de dados.
- Elaboração de projetos e implementação de novas soluções de TI.
- Elaboração de relatórios de análise das soluções de TI existentes.
- Elaboração de propostas e implementação de melhorias para as soluções de TI existentes.
- Elaboração de projeções sobre o aumento do uso dos recursos de TI.
- Tratamento de incidentes envolvendo a infraestrutura de tecnologia da informação.
- Comunicação de indisponibilidade de serviços à equipe de atendimento ao usuário.
- Atendimento ao usuário quando a solicitação envolver a infraestrutura computacional.

- Acionamento de assistência técnica para o reparo de equipamentos e soluções de tecnologia da informação que disponham de garantia do fabricante ou de contrato próprio de suporte.

O endereço de execução presencial dos serviços é na Diretoria Técnico-Científica - SAIS Quadra 7, Lote 23 - Setor Policial Sul - Complexo da Polícia Federal - Prédio do INC, Brasília, DF, CEP 70610-200.

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. São as mesmas para o tópico DEFINIÇÕES do Anexo I-A.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

- 2.1. Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima descrita no tópico COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS.
- 2.2. Os requisitos mínimos de composição da equipe são os do tópico FORMAÇÃO DA EQUIPE E ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA deste Anexo.
- 2.3. Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço, observando-se o quantitativo mínimo de profissionais e demais requisitos do Termo de Referência.
- 2.4. A supervisão dos trabalhos do recurso humano destinado pela CONTRATADA para executar o objeto deste Item será exercida pelo mesmo profissional com o perfil Supervisor de Suporte à Infraestrutura já previsto no Item 1, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

3. PRODUTOS A SEREM ENTREGUES

- 3.1. Os produtos a serem entregues e todos os requisitos relacionados são os mesmos previstos para o ITEM 1 (Anexo I-A) no tópico PRODUTOS A SEREM ENTREGUES.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 4.1. O CONTRATANTE define um conjunto de competências mínimas que são necessárias à execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do CONTRATANTE na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum às LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.
- 4.2. A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo CONTRATANTE, conforme descrito a seguir.

1. *Profissionais de suporte técnico (Analistas de Suporte à Infraestrutura):*

- a. Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC.
- b. Certificação *Microsoft Certified Solutions Expert* (MCSE): *Server Infrastructure* ou *Cloud Platform and Infrastructure*, para o atendimento de ordens de serviço que envolvam sistema operacional Windows.
- c. Experiência profissional mínima de 3 anos como analista de suporte técnico, administrador de redes ou denominação equivalente.

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

1. Cerca de 50% envolvem sistema operacional Windows;
2. Cerca de 25% envolvem sistema operacional Linux;
3. Cerca de 25% envolvem equipamentos e conhecimento de rede.

4.4. Para o suporte que demande conhecimentos especializados em Linux ou rede o supervisor de suporte pode acionar os demais analistas do suporte à infraestrutura das soluções forenses da DITEC (Item 1) para dar apoio.

4.5. O CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.

5. FORMAÇÃO DA EQUIPE E ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA

5.1. A proposta apresentada deverá conter planilha demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados na tabela abaixo, que contém o quantitativo mínimo de colaboradores para a equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecuibilidade:

Perfil	Quantidade mínima de integrantes	Remuneração mínima*
Analista de Suporte à Infraestrutura	1 (um)	R\$ 3.869,49

* Dados obtidos a partir de uma pesquisa realizada em 27/01/2021, com dados do **piso salarial no Distrito Federal** atualizados até 28/12/2020, de acordo com informações enviadas pelas empresas por meio dos dados oficiais divulgados do Novo CAGED, eSocial e Empregador Web pela Secretaria da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia (antigo MTE), disponível em <https://www.salario.com.br/busca-salarial/>.

5.2. Aplicam-se a este tópico todas as demais previsões para o tópico FORMAÇÃO DA EQUIPE E ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA do Anexo I-A (Item

1).

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E MENSURAÇÃO DO RESULTADO

6.1. Os requisitos, parâmetros, fórmulas, dentre outros, para este tópico não todos aqueles previstos no tópico ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO E MENSURAÇÃO DO RESULTADO do Anexo I-A (Item 1).

7. ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS

7.1. Estima-se que será demandada uma quantidade de 563 (quinhentas e sessenta e três) ordens de serviço por ano, com complexidade, criticidade e consequente tempo limite de atendimento variados, totalizando uma estimativa anual de 2.000 (duas mil) horas de trabalho incluindo o monitoramento. A estimativa tem como base o volume de serviços prestados desde 2010 pelos servidores efetivos do SEIN/DITEC que executaram o suporte à infraestrutura dos bancos de perfis genéticos.

8. FATURA MENSAL DE SERVIÇOS PRESTADOS

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

Se $(INS - ITS) > 0,7$ (*índices de redimensionamento não ultrapassaram 30%*),
então: $FM = (VC / 12) * (INS - ITS)$,

senão $FM = (VC / 12) * 0,7$ (*índices de redimensionamento ultrapassaram 30%*).

onde:

FM = valor da fatura mensal de serviços prestados;

VC = valor anual do contrato;

INS = índice de nível de serviço apurado para o mês;

ITS = Índice de Termo de Serviço.

ANEXO I-C DO TERMO DE REFERÊNCIA

AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CONTRATANTE PARA O ITEM 1

1. O ambiente tecnológico do CONTRATANTE poderá ser modificado a qualquer tempo e quando tais mudanças forem significativas para a execução dos serviços a CONTRATADA será comunicada com 30 dias de antecedência. O CONTRATANTE possui aproximadamente o ambiente de tecnologia da informação listado a seguir:

- Quantidade de usuários:
 - 551 usuários locais para atendimento presencial
 - 1349 usuários remotos para atendimento telefônico eventual
- Equipamentos destinados ao usuário final:
 - 706 computadores de mesa (desktops e workstations)
 - 65 computadores de laboratório ou conectados a equipamentos de laboratório
 - 94 computadores portáteis (notebooks)
 - 274 computadores portáteis (ultrabooks)
 - 77 impressoras e multifuncionais
 - 2 plotters
 - 12 scanners
 - 506 ramais telefônicos VOIP
 - 3 aparelhos de fax
 - 2 smartphones corporativos
 - 3 equipamentos de vídeo-conferência
 - 11 projetores de vídeo
 - 2821 pontos de rede de dados e telefonia
- Equipamentos e soluções de infraestrutura:
 - 25 servidores Dell, HP e IBM
 - 92 servidores virtualizados

- 350 serviços de rede com disponibilidade monitorada permanentemente
- 227 ativos com disponibilidade monitorada permanentemente
- 8 storages Dell, IBM, Lenovo e Netapp
- 1 dispositivo de armazenamento em fita IBM
- 81 switches gerenciáveis Dell
- 4 switches fibre channel Brocade
- 93 volumes lógicos em storage
- 19 salas de ativos de infraestrutura
- 27 racks (padrão 19" e de telecom)
- 2 controladora wi-fi Aruba
- 100 Pontos de acesso Aruba
- 1 UPS de datacenter Schneider

2. A lista a seguir contém uma relação não exaustiva dos principais softwares usados no ambiente de infraestrutura de TI do CONTRATANTE:

Ambientes de virtualização:

- 20 KVM

Sistemas operacionais:

- 76 Linux CentOS
- 3 Linux Ubuntu Server
- 13 Windows Server

Serviços hospedados em ambiente Linux:

- Serviços básicos de rede
 - DHCP (ISC), DNS (Bind), NAT (iptables), Proxy (Squid)
- Serviços de correio eletrônico e mensagens instantâneas
 - Postfix, Cyrus IMAP Server, Openfire

- Serviços e aplicações Web
 - Apache, PHP, JasperReports, SVN, Bugzilla, MediaWiki, ArcGIS Server, Zabbix, Redash, Awstats, Mothermost, Airwave
- Serviços de banco de dados
 - PostgreSQL, Oracle
- Serviços de autenticação e compartilhamento de arquivos e impressoras
 - FreeRADIUS, Samba, CUPS, FTP, WebDAV
- Serviços de backup
 - Bacula, Rclone
- Serviços de inteligência de negócios (BI)
 - Pentaho, NiFi

Serviços hospedados em ambiente Windows:

- Serviços de autenticação
 - Active Directory
- Serviços de banco de dados
 - Microsoft SQL Server

3. O parque de sistemas mantidos pelo CONTRATANTE consiste principalmente, mas não exclusivamente, de:

- Criminalística
- CODIS
- Inteligeo
- Casos de Genética Forense
- Classificação de Cédulas Falsas
- Suporte Técnico
- Estagiários
- Viaturas

- Plantão Policial
 - Biblioteca
 - Serviços Gerais
 - Atendimento ao Usuário
 - Fiscalização de Contratos
 - Visitante Wi-Fi
4. A estrutura definida neste Anexo poderá sofrer ajustes no decorrer da execução contratual e, sempre que isto ocorrer, a CONTRATADA deve ser comunicada com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência para que possa se adaptar à nova estrutura.

ANEXO I-D DO TERMO DE REFERÊNCIA

AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CONTRATANTE PARA O ITEM 2

1. O ambiente tecnológico do CONTRATANTE poderá ser modificado a qualquer tempo e quando tais mudanças forem significativas para a execução dos serviços a CONTRATADA será comunicada com 30 dias de antecedência. O CONTRATANTE possui aproximadamente o ambiente de tecnologia da informação listado a seguir:

- Quantidade de usuários:
 - 260 usuários remotos para atendimento telefônico eventual e por e-mail ou acesso remoto seguro
- Equipamentos e soluções de infraestrutura:
 - 26 servidores Dell e HP
 - 130 servidores virtualizados
 - 26 conexões de rede monitoradas
 - 130 volumes lógicos nos servidores (volumes KVM)

2. A lista a seguir contém uma relação não exaustiva dos principais softwares usados no ambiente de infraestrutura de TI do CONTRATANTE:

Ambientes de virtualização:

- 26 KVM

Sistemas operacionais:

- 52 Linux CentOS (a ser feito planejamento de migração para Ubuntu Server)
- 78 Windows Server

Serviços hospedados em ambiente Linux:

- Serviços básicos de rede
 - NAT (iptables), Openconnect
- Serviços e aplicações Web

- Zabbix
- Serviços de backup
 - Rclone

Serviços hospedados em ambiente Windows:

- Serviços de autenticação e compartilhamento de arquivos
 - Active Directory, FTP
 - Serviços e aplicações Web
 - IIS
 - Serviços de banco de dados
 - Microsoft SQL Server
3. O parque de sistemas mantidos pelo CONTRATANTE consiste principalmente, mas não exclusivamente, de:
- CODIS
4. A estrutura definida neste Anexo poderá sofrer ajustes no decorrer da execução contratual e, sempre que isto ocorrer, a CONTRATADA deve ser comunicada com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência para que possa se adaptar à nova estrutura.

ANEXO I-E DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE PROPOSTA

DADOS DA EMPRESA
Nº Processo
Licitação Nº
Data do Pregão:
Empresa
CNPJ
Contato
E-mail
Telefone

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TIC				
GRUPO 1		Qty	Valor	
DESCRIÇÃO			mensal	total
ITEM 1	Serviço especializado para a execução continuada de atividade de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC das soluções forenses da DITEC/PF e suas subunidades.	12	R\$	R\$
ITEM 2	Serviço especializado para a execução continuada de atividade de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG.	12	R\$	R\$
TOTAL GERAL				R\$

DADOS BANCÁRIOS

Banco:

Agência (Nome E Número):

Conta Corrente (Nome Do Correntista E Número):

DADOS DO RESPONSÁVEL LEGAL*

Nome:

Identidade:

Cpf:

Fone(S):

E-Mail (para recebimento de comunicados durante a vigência do contrato):

Celular:

(*) Responsável pela assinatura do contrato, devidamente capacitado e com poderes para

decidir e solucionar questões pertinentes ao objeto do contrato.

DADOS DO PREPOSTO**

Nome:

Identidade:

Cpf:

Cargo que ocupa na empresa:

Cidade:

Cep:

Fone(S):

E-Mail (para recebimento de comunicados durante a vigência do contrato):

Celular:

(**) Responsável pelo relacionamento com a DITEC, devidamente capacitado e com poderes para decidir e solucionar questões pertinentes ao objeto do contrato.

DOCUMENTOS ANEXOS

1 – Planilha de composição de custos e formação de preço.

Carimbo e assinatura

ANEXO I-F DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO

Nota1: Deve ser elaborada uma Planilha de Custo para o ITEM 1 e outra Planilha de Custo para o ITEM 2, pois cada planilha deve refletir o valor da proposta de cada Item e será adotada para a análise de exequibilidade e viabilidade da respectiva proposta conforme previsão no tópico FORMAÇÃO DA EQUIPE E ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA dos Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2).

Nota2: Os tópicos 1 (custo mensal por empregado) e 2 (quadro resumo do custo mensal por empregado) desta Planilha devem ser discriminados por empregado. Os tópicos 3 (custos adicionais do contrato) e 4 (quadro demonstrativo do valor global do contrato) são valores globais da proposta, já incluindo todas as totalizações de todos os perfis profissionais e seus quantitativos.

DADOS DA EMPRESA	
Nº Processo	
Licitação Nº	
Data do Pregão:	
Empresa	
CNPJ	
Contato	
E-mail	
Telefone	

1. CUSTO MENSAL POR PROFISSIONAL (realizar o preenchimento para cada um dos perfis, no mínimo os previstos no Termo de Referência e seus anexos)

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra	
1	Nome do perfil:
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO):
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual):
4	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano):

Módulo 1 - Composição Da Remuneração

1	Composição da remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base*	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Outros (especificar)	
TOTAL		

* Atentar para a previsão de análise de exequibilidade da proposta e a tabela do Termo de Referência que contém o número mínimo de colaboradores por perfil e a respectiva remuneração mínima.

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	
B	Férias e adicional de férias	
TOTAL		

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual	Valor (R\$)
A	INSS	20%	
B	Salário educação	2,5%	
C	SAT		
D	SESC – SESI	1,5%	
E	SENAI - SENAC	1%	
F	SEBRAE	0,6%	
G	INCRA	0,2%	
H	FGTS	8%	
TOTAL			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1.

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio refeição/alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Outros (especificar)	
TOTAL		

Nota 2: Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho.

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários		Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
B	GPS, FGTS e outras contribuições	
C	Benefícios Mensais e Diários	
TOTAL		

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	

B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D	Aviso Prévio Trabalhado	
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
TOTAL		

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Nota 1: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor ou substituto, quando o empregado alocado na prestação de serviço estiver ausente, conforme as previsões estabelecidas na legislação.

Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais

4.1	Substituto nas Ausências Legais	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias	
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	
TOTAL		

Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada

4.2	Substituto na Intrajornada	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação	
TOTAL		

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências Legais	
4.2	Substituto na Intrajornada	
TOTAL		

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
TOTAL		

Nota: Valores mensais por empregado.

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
----------	---	-----------------------	--------------------

A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
TOTAL			

Nota 1: Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B + C + D + E)		
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
TOTAL		

3. CUSTO ADICIONAL MENSAL DO CONTRATO

	Item de custo	Valor (R\$)
A	Custo com hardware e instalações físicas	
B	Custo com softwares	
C	Custos com riscos	
D	Custos com garantia	
E	Custo com deslocamentos (taxi, aplicativo de transporte, etc)*	
F	Outros (especificar)	
<u>Total</u>		

* O único endereço prestação da prestação dos serviços (prédio do INC) descrito no TR pode apoiar o cálculo de eventual deslocamento.

4. QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

CUSTO MENSAL TOTAL COM PROFISSIONAIS				
Perfil (A)		Valor total proposto por empregado (B)	Qtde. de empregados por perfil (C)	Valor proposto por perfil (D) = (B x C)
I	Supervisor de Suporte à Infraestrutura*	R\$	1*	R\$
II	Analista de Suporte à Infraestrutura	R\$	{7 1}**	R\$
Valor total mensal do custo com os profissionais				R\$
Valor Total do Custo Adicional Mensal do Contrato				R\$
VALOR TOTAL MENSAL DO CONTRATO				R\$

VALOR TOTAL ANUAL DO CONTRATO***	R\$
---	------------

* O perfil *Supervisor de Suporte à Infraestrutura* aplica-se somente ao ITEM 1.

** Observar o quantitativo mínimo de profissionais para o ITEM 1 e para o ITEM 2.

*** O valor total anual do contrato deve ser o valor global da proposta, seja para o ITEM 1 ou para o ITEM 2.

ANEXO I-G DO TERMO DE REFERÊNCIA

MINUTA DE TERMO DE COMPROMISSO

A DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL, sediada no endereço SAIS Quadra 07 Lote 23, Brasília/DF, CNPJ n. 00394.494/0087-06, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n. <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO n. XX/2021 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos

financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo que judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei n.º 8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste

instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Brasília/DF, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De Acordo

CONTRATANTE

CONTRATADA

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
<Qualificação>

Testemunhas

Testemunha 1

Testemunha 2

<Nome>
<Qualificação>

<Nome>
<Qualificação>

ANEXO I-H DO TERMO DE REFERÊNCIA

MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA

Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de manutenção de sigilo, assinado pela CONTRATADA, e as normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

_____, _____ de _____ de 20____

Ciência

<u>CONTRATADA</u>	
<u>Funcionários</u>	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>

ANEXO I-I DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE VISTORIA

Declara-se que o(a) senhor(a) _____, CPF n. _____, que se apresentou como representante técnico da empresa _____, CNPJ _____, vistoriou as dependências da Diretoria Técnico-Científica e seu Instituto Nacional de Criminalística, ambos no endereço SAIS Lote 7 Quadra 23, Setor Policial Sul, Brasília, DF (blocos A a F), e tomou conhecimento de todas informações e condições locais, bem como do grau de dificuldade existente para execução dos serviços do Edital de Pregão Eletrônico SRP n. ____/2021-DITEC/PF, sanando nesta data todas as dúvidas apresentadas para a participação no certame e elaboração da proposta.

Brasília-DF, ____ de _____ de _____.

Representante técnico

Servidor da DITEC/PF que acompanhou a vistoria

(nome completo e matrícula)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE INOVAÇÃO – SEIN/DITEC/PF

Processo nº 08200.019302/2020-69

TIC - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO (ETP)

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1. Contratação de prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação e comunicações - TIC, visando ao atendimento das necessidades da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal - DITEC/PF, para a execução continuada de atividades de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC das soluções forenses da DITEC/PF e suas subunidades e para os bancos de perfis genéticos.

2. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

2.1. Necessidades de Negócio

Necessidade 1	A Área requisitante apresenta como necessidade o suporte especializado à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, por meio de prestação de serviço de suporte técnico e sustentação referente às ferramentas tecnológicas e aos sistemas de informação de âmbito nacional e local. Este suporte envolve manter disponibilidade, prover novas soluções e manter equipamentos, programas e rede de dados.		
ID	Funcionalidade	ID	Envolvidos
F1	Esclarecimento de dúvidas dos usuários no âmbito de infraestrutura, instalação e manutenção de equipamentos, programas e rede de dados, com acompanhamento do atendimento das solicitações por parte dos usuários e avaliação dos serviços prestados.	E1	Todos os servidores públicos, prestadores de serviço e estagiários da Diretoria Técnico-Científica.
F2	Necessidade de manutenção, operação, implantação, manutenção, monitoramento e melhoria contínuos dos serviços e sistemas disponibilizados em rede pela Diretoria Técnico-Científica, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação correspondente.	E2	Equipe de tecnologia da informação da DITEC.
F3	Garantia a disponibilidade dos serviços e sistemas de TIC da Diretoria Técnico-Científica.	E1	Todos os servidores públicos, prestadores de serviço e estagiários da Diretoria Técnico-Científica.
F4	Viabilidade de novas soluções TIC demandadas pelas áreas de perícia criminal federal.	E2	Equipe de tecnologia da informação da DITEC.
F5	Necessidade de implantação, atualização, manutenção e melhoria contínuos dos serviços e do funcionamento dos sistemas dos bancos de perfis genéticos e o monitoramento da interconexão entre os bancos com o banco nacional de perfis genéticos.	E3	Administradores e analistas dos bancos de perfis genéticos

2.2. Requisitos de Negócio

Id	Tipo	Requisito
		Equipe com formação técnica e experiência profissional adequada para prestação de serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de TIC, em áreas como rede ethernet, rede SAN, rede NAS, armazenamento, virtualização, backup, criptografia dentre outras, sendo capaz de executar no

RN1	Qualificação técnica	<p>mínimo as atividades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de infraestrutura computacional. • Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de rede. • Instalação, configuração e manutenção da rede local de dados. • Instalação, configuração e manutenção de ambientes de virtualização de servidores. • Instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais de servidores. • Instalação, configuração e manutenção de serviços de rede. • Instalação, configuração e manutenção de bancos de dados. • Instalação, configuração e manutenção de aplicações disponibilizadas em rede. • Instalação, configuração e manutenção de soluções de alta disponibilidade. • Execução de procedimentos de backup e restauração de dados. • Execução de procedimentos de gerenciamento de usuários e grupos. • Execução de procedimentos de controle de acesso aos recursos computacionais. • Execução de procedimentos de gerenciamento centralizado de estações de trabalho. • Execução de procedimentos relacionados com segurança da informação. • Execução de testes de produtos e procedimentos. • Monitoramento do ambiente físico, incluindo temperatura, umidade e energia elétrica. • Monitoramento dos serviços, incluindo capacidade, desempenho e disponibilidade. • Manutenção de inventário de hardware e software. • Manutenção de base de conhecimento com documentação de todos os procedimentos. • Manutenção de banco de dados de mudanças efetuadas no ambiente. • Elaboração de scripts para automatização de rotinas. • Elaboração de scripts para criação, alteração e exclusão de objetos em bancos de dados. • Elaboração de projetos e implementação de novas soluções de TI. • Elaboração de relatórios de análise das soluções de TI existentes. • Elaboração de propostas e implementação de melhorias para as soluções de TI existentes. • Elaboração de projeções sobre o aumento do uso dos recursos de TI. • Tratamento de incidentes envolvendo a infraestrutura de tecnologia da informação. • Comunicação de indisponibilidade de serviços à equipe de atendimento ao usuário. • Atendimento ao usuário quando a solicitação envolver a infraestrutura computacional. • Acionamento de assistência técnica para o reparo de equipamentos e soluções de tecnologia da informação que disponham de garantia do fabricante ou de contrato próprio de suporte.
RN2	Qualidade e resultados esperados	Capacidade de cumprimento dos níveis de serviço previamente acordados e de ofertar a qualidade necessária à normalidade das atividades da DITEC/PF e da interconexão dos bancos de perfis genéticos com o BNPG ^[1] instalado na DITEC/PF, com foco por exemplo em qualidade do serviço, tempo de resposta, tempo de solução, manutenção do conhecimento agregado dentro outros.

2.3. Demais Requisitos

Id	Tipo	Requisito
RD1	Requisitos de negócio	A CONTRATADA deverá prover serviços de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação da CONTRATANTE.
RD2	Requisitos de capacitação	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.
RD3	Requisitos legais	A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
		Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
RD4	Requisitos de garantia e manutenção	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
RD5	Requisitos temporais	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Anexo I-B a ser inserido no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos

		níveis mínimos de serviço exigidos e resultado esperado.
RD6	Requisitos de segurança da informação	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.
		A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.
		A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.
		Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter a investigação social e de vida pregressa a ser conduzida pela Polícia Federal, em procedimento iniciado pela CONTRATADA junto ao CONTRATANTE com antecedência mínima de quinze dias, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.
		A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de sete dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
		Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
		Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
		Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
		Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede poderão ser auditadas.
RD7	Requisitos sociais, ambientais e culturais	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.
		Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
		A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pelo DPF.
		A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
RD8	Requisitos de arquitetura	A equipe da CONTRATADA deverá estar habilitada tecnicamente a prestar suporte técnico para as plataformas de hardware e software do

	tecnológica	CONTRATANTE, descritas em anexo específico do Termo de Referência.
RD9	Requisitos de projeto e de implementação	A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TI, incluindo cronograma de implementação e ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.
		A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TI implementadas durante a vigência contratual.
RD10	Requisitos de implantação	As novas soluções de TI deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.
		Quando a implantação de uma nova solução de TI puder causar indisponibilidade nos serviços de TI existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implantação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços.
RD11	Requisitos de formação e experiência profissional	<p>A equipe da CONTRATADA deverá atender aos requisitos de formação e experiência profissional definidos em anexo específico do Termo de Referência.</p> <p>A CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.</p> <p>Considerando as características das atividades a serem desempenhadas e na experiência com as contratações anteriores, adota-se o seguinte enquadramento das categorias dos perfis referenciados mais abaixo, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), a fim de que possa ser possível a execução dos serviços com a qualidade, tempo e efetividade necessárias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • para o Supervisor de Suporte à Infraestrutura: 1425-15 (Gerente de Operação de Tecnologia da Informação); e • para o Analista de Suporte à Infraestrutura: 2124-10 (Analista de Redes e de Comunicação de Dados) <p>Para que a contratação atinja seus objetivos com efetividade, as competências mínimas que são necessárias à execução dos serviços, objeto da experiência da DITEC/PF na execução dos serviços e utilizadas como critério de referência comum às licitantes para dimensionamento das equipes e competências são:</p> <p style="text-align: center;">a) Para o suporte à infraestrutura de TIC das soluções forenses da DITEC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Responsável técnico (Supervisor de Suporte à Infraestrutura):</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC. 2. Certificação ITIL Service Management Foundation Certification. 3. Experiência profissional mínima de 5 anos na área de tecnologia da informação. 4. Experiência profissional mínima de 1 ano na área de gestão de tecnologia da informação • <i>Profissionais de suporte técnico (Analistas de Suporte à Infraestrutura):</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC. 2. Certificação <i>Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): Server Infrastructure</i> ou <i>Cloud Platform and Infrastructure</i>, para o atendimento de ordens de serviço que envolvam sistema operacional Windows. 3. Certificação <i>Red Hat Certified Engineer</i> ou <i>Linux Professional Institute Certification LPIC-3</i>, para o atendimento de ordens de serviço que envolvam sistema operacional Linux. 4. Certificação <i>Cisco Certified Network Associate: Routing and Switching</i> ou <i>CompTIA Network+</i>, para o atendimento de ordens de serviço que envolvam equipamentos de rede. 5. Experiência profissional mínima de 3 anos como analista de suporte técnico, administrador de redes ou denominação equivalente. <p>Estima-se que as ordens de serviço de suporte à infraestrutura de tecnologia da informação sejam distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerca de 50% envolvem sistema operacional Linux; • Cerca de 30% envolvem sistema operacional Windows; • Cerca de 20% envolvem equipamentos de rede. <p style="text-align: center;">b) Para o suporte à infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Profissionais de suporte técnico (Analistas de Suporte à Infraestrutura):</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC. 2. Certificação <i>Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): Server Infrastructure</i> ou <i>Cloud Platform and Infrastructure</i>, para o atendimento de ordens de serviço que envolvam sistema operacional Windows. 3. Experiência profissional mínima de 3 anos como analista de suporte técnico, administrador de redes ou denominação equivalente. <p>Estima-se que as ordens de serviço de suporte à infraestrutura de tecnologia da informação sejam distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerca de 50% envolvem sistema operacional Windows; • Cerca de 25% envolvem sistema operacional Linux; • Cerca de 25% envolvem equipamentos de rede. <p>Para o suporte à infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG que demande conhecimentos especializados em Linux ou rede o supervisor de suporte, dentro da sua prerrogativa de balanceamento dos trabalhos entre os analistas melhor capacitados para cada demanda, pode acionar os demais analistas do suporte à infraestrutura das soluções forenses da DITEC para dar apoio.</p>
RD12	Requisitos de metodologia de trabalho	A metodologia de trabalho deverá seguir os procedimentos descritos no item FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS a ser criado no Termo de Referência.

3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

Solução 1	Nome da Solução:	Realização de concurso para contratação de servidores públicos especializados em tecnologia da informação em quantidade suficiente para atender às necessidades da Diretoria Técnico-Científica e da Polícia Federal.
	Entidade:	Modelo adotado em vários órgãos públicos que dispõem de quadro próprio de servidores da área de tecnologia da informação, principalmente no âmbito do Poder Judiciário e do Poder Legislativo.
	Valor Estimado:	Depende da remuneração que seria estabelecida em lei para os novos cargos, caso estes viessem a ser criados. Atualmente, não há nos quadros da Polícia Federal um cargo público especializado em tecnologia da informação.
	Descrição:	Criação de cargos da área de tecnologia da informação no quadro de servidores da Polícia Federal, nos termos da lei, com autorização do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão tanto para criação dos cargos quanto para realização de concurso e nomeação dos aprovados.
	Fornecedor:	Não se aplica.

Solução 2	Nome da Solução:	Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações para atendimento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica.
	Entidade:	Modelo adotado na maioria dos órgãos públicos, especialmente naqueles que não dispõem em seus quadros de servidores da área de tecnologia da informação para prestação dos serviços de suporte técnico.
	Valor Estimado:	Este valor é estimado, pois a pesquisa de preços nos termos do normativo regente será efetuado oportunamente e juntado a estes autos. O atual contrato de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica têm valor somado de R\$ 638.283,36. Este valor representa no momento o preço de mercado do atual contrato da DITEC, a ser submetido ao crivo dos critérios e demais dispositivos da norma administrativa do Ministério da Economia que rege o tema, para fins de formação de preço de referência e preço máximo para a contratação objeto deste processo. Estima-se que a futura contratação tenha valor superior, considerando os atuais preços de mercado e o aumento da demanda por suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica.

Descrição:	Contratação de uma solução de TIC que contemple o atendimento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica, nos termos da Instrução Normativa nº 01/2019-SGD/ME, com o uso dos recursos orçamentários alocados para a Diretoria Técnico-Científica.
Fornecedor:	Há muitas empresas de tecnologia da informação disponíveis no mercado e capazes tecnicamente a prestar esse tipo de serviço de suporte técnico.

4. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Requisito	Id da Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	1 2	X X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1 2			X X
A Solução é um software livre ou software público?	1 2			X X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	1 2			X X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1 2			X X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	1 2			X X

5. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

5.1. Solução 1 - Realização de concurso para contratação de servidores públicos especializados em tecnologia da informação em quantidade suficiente para atender às necessidades da Diretoria Técnico-Científica e da Polícia Federal.

5.1.1. Atualmente o órgão não conta com um quadro administrativo com formação específica em tecnologia da informação, que seria capaz de suprir a demanda. A DITEC/PF conta em seus quadros com peritos criminais com formação em áreas ligadas à computação, entretanto são policiais atuantes da área fim do órgão e seu desvio para prestar suporte à infraestrutura de TIC representaria redução indesejada de efetivo policial disponível para as atividades de criminalística, algo que já ocorre no caso dos bancos de perfis genéticos.

5.1.2. Portanto e como exposto, a Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução das atividades inerentes a essa atribuição precípua, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato, para execução dos serviços operacionais de TIC. Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018.

5.1.3. Dessa forma, esta EPC considera a solução inviável e submete à apreciação superior, enquanto o órgão não contar com quadro de pessoal administrativo efetivo na área de TIC.

6. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

6.1. Para fins de obtenção do custo estimado, neste momento, adota-se como referencial o valor do atual contrato (5/2016-DITEC na seu valor do atual aditivo de prorrogação e repactuação), sobre o qual incidirão as considerações de acréscimo da demanda com respectiva previsão de acréscimo de custo. O mesmo é praticado para o segundo item, referente aos bancos de perfis genéticos, onde estima-se a demanda de um analista no mesmo perfil dos analistas contratados atualmente no contrato 5/2016.

6.2. A planilha de custos e formação de preço do citado aditivo (SEI 17618949) contém os valores anuais por empregado: R\$ 229.312,75 (R\$ 19.109,40 mensal) para o supervisor e R\$ 136.323,48 (R\$ 11.360,29 mensal) para o analista. Considerando a demanda levantada para a solução em estudo, de um supervisor e sete analistas para o Item 1 e de um analista para o Item 2, é possível obter os seguintes valores:

Id	Bens/Serviços	Valor Estimado
1	Serviço especializado para a execução continuada de atividade de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC das soluções forenses da DITEC/PF e suas subunidades.	R\$ 1.183.577,11*
2	Serviço especializado para a execução continuada de atividade de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG.	R\$ 136.323,48*
	TOTAL	R\$ 1.319.900,59*

* Estimativa inicial baseada no valor atual do contrato de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica, celebrado há mais de 4 anos, com o valor do último aditivo de prorrogação. A estimativa final de valores será feita no momento da pesquisa de preços, a ser lavrada em termo próprio. Considerando, nos últimos 5 anos, os aumentos dos preços de mercado e o aumento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica, **estima-se que o**

orçamento necessário para a contratação seja superior ao valor atual contratado também por diferença quantitativa do objeto contratado e a contratar. Para obtenção dos valores acima, foi aplicado o aumento estimado de 80% sobre a demanda atual para obtenção do preço do item 1 e da necessidade de um analista para obtenção do Item 2. São preços estimados meramente para uma referência de custo, que deve ser submetido, como dito, a pesquisa de preços mais ampla para obtenção do valor de referência da licitação e do valor máximo da contratação.

6.3. A pesquisa de preços será promovida e apresentada posteriormente nos autos, em nota técnica e mapa comparativo, e balizará o preço máximo definido no Termo de Referência.

6.4. Restou apenas um cenário viável sob o ponto de vista de negócio que é a contratação de suporte técnico em infraestrutura de tecnologia da informação.

7. DESCRIÇÃO DO CENÁRIO MAIS VANTAJOSO

7.1. Solução Escolhida

7.1.1. Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações para atendimento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica e dos bancos de perfis genéticos.

7.2. Descrição

7.2.1. Considerando que a Polícia Federal não possui em seus quadros a carreira de tecnologia da informação, especialmente com função de dar suporte de TIC aos usuários e sistemas da unidade, e que aparentemente não há encaminhamento no Ministério da Economia para autorizar a criação dessa carreira, fica descartada a solução 1. Usando o modelo adotado por outros órgãos públicos, resta a escolha da solução 2, seguindo os termos da Instrução Normativa SGD/ME n. 1/2019 durante o processo de contratação dos serviços de suporte técnico.

7.2.2. A Diretoria Técnico-Científica – DITEC é a unidade da Polícia Federal - PF responsável pelas atividades de perícia criminal e de gestão e manutenção de bancos de perfis genéticos. Para coordenar e executar estas atividades, a DITEC possui o Setor de Bancos de Perfis Genéticos - SEBAN/DITEC/PF, como unidade diretamente subordinada à Diretoria e também o Setor de Perícias em Genética Forense - SEGEF/DPER/INC/DITEC/PF subordinado ao Instituto Nacional de Criminalística – INC/DITEC/PF. Estes setores, no campo dos perfis genéticos, atuam em coordenação com a Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP, por meio do CG-RIBPG^[2], presidido atualmente pelo chefe do SEBAN.

7.2.3. Por desenvolver atividades de caráter eminentemente técnico e científico, a DITEC faz uso intenso de tecnologia no desempenho de suas atividades. A Tecnologia da Informação é um elemento fundamental para a continuidade dos serviços prestados por esta Diretoria.

7.2.4. A DITEC é responsável pela manutenção e gerenciamento de sistemas de informação essenciais ao exercício da segurança pública nacional. O acesso, uso e manutenção desses sistemas são propiciados pela DITEC às secretarias estaduais de segurança pública por força de Acordos de Cooperação Técnica estabelecidos entre a UNIÃO e os ESTADOS. Destaca-se a obrigação por força de acordo de cooperação técnica assinado para o sistema CODIS – *Combined DNA Index System* no âmbito da rede integrada dos bancos de perfis genéticos. Dentre estes sistemas podemos citar:

a) CODIS (BNPG) – banco nacional de perfis genéticos, interligando a rede nacional de laboratórios de genética forense, atualmente implantado em 21 (dezenove) entes federativos de nível estadual, por força de Acordos de Cooperação Técnica impondo a obrigação de manutenção e gerenciamento ao INC.

b) CODIS (BFPG) – banco federal de perfis genéticos, utilizado pelo Setor de Genética Forense (SEGEF/INC) como banco de perfis genético de toda a Polícia Federal e integrado ao BNPG.

c) SISCRIM – sistema nacional de gestão das atividades de criminalística, usado por todas as unidades de criminalística da PF.

d) INTELIGEO – sistema de processamento de informações geográficas, usado por todas as unidades de criminalística da PF.

e) SINDNA - sistema integrado de DNA, usado por diversos órgãos de segurança pública ligados ao Ministério da Justiça ou que venham a firmar instrumentos de cooperação com o Ministério.

f) SIMBA - sistema de investigação de movimentações bancárias, utilizado por todos os atores da Polícia Federal que atuam com crimes econômicos, financeiros ou outros relacionados.

g) EvoFinder - sistema de confronto balístico, utilizado por toda a comunidade pericial criminal nas atividades de perícia balística.

h) sistema de streaming para transmissão ao vivo, em tempo real, dos eventos no auditório do prédio da Diretoria, utilizado por todos que tenham acesso à rede do órgão.

i) sistemas de CFTV, de automação predial e de divulgação de eventos por painéis multimídia no prédio da Diretoria, com suporte aos equipamentos.

7.2.5. Existem outros sistemas que são desdobramentos destes e cujo objeto são *business intelligence*, *data mining*, projetos de *machine learning* e *deep learning* e ambientes voltados a prover interface estratégica para apoio à gestão da criminalística, que utilizam como insumo os dados geridos e armazenados em diversos sistemas antes citados. Existem ainda projetos em fase adiantada como o FORA Pedofilia (*Forensics Reinforcing Against* Pedofilia) cujo suporte à infraestrutura de TIC será de responsabilidade da área demandante deste contrato.

7.2.6. Como exposto, o citado sistema CODIS é a ferramenta adotada pelos bancos de perfis genéticos. A DITEC/PF tem atribuição inerente aos bancos de perfis genéticos, como se observa a seguir:

7.2.6.1. O primeiro diploma legal que introduziu na legislação brasileira os bancos de perfis genéticos

foi a [Lei nº 12.654, de 28 de maio de 2012](#), a qual alterou a [Lei nº 12.037, de 1º de outubro de 2009](#), e a [Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984](#). A partir de tal momento, a Lei nº 12.037/2009 passou a vigorar acrescida do seguinte artigo:

*Art. 5º-A. Os dados relacionados à coleta do perfil genético deverão ser armazenados em banco de dados de perfis genéticos, **gerenciado por unidade oficial de perícia criminal**. (grifo nosso)*

7.2.6.2. No ano seguinte foi publicado o Decreto nº 7.950/2013, o qual instituiu o Banco Nacional de Perfis Genéticos (BNPG) e a Rede Integrada de Bancos de Perfis Genéticos (RIBPG):

*§ 4º O Banco Nacional de Perfis Genéticos **será instituído na unidade de perícia oficial do Ministério da Justiça e Segurança Pública** e será administrado por perito criminal federal habilitado e com experiência comprovada em genética, designado pelo Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública. (grifo nosso)*

7.2.6.3. A estruturação do BNPG dentro da Diretoria Técnico-Científica, como parte das atribuições legais da Polícia Federal, é disposta na Portaria Ministerial nº 155, de 27 de setembro de 2018, a qual aprova o Regimento Interno da Polícia Federal, definindo que:

Art. 19. À Diretoria Técnico-Científica compete:

I - dirigir, planejar, coordenar, orientar, executar, controlar e avaliar as atividades de perícia criminal e as relacionadas com bancos de perfis genéticos;

II - realizar atividades de pesquisa, desenvolvimento e difusão de conhecimento de interesse para a área de criminalística;

III - gerenciar e manter bancos de perfis genéticos; e

IV - propor ao Diretor-Geral a aprovação de normas e o estabelecimento de parcerias com outras instituições, na sua área de competência. (grifos nossos)

7.2.6.4. Como se observa, tanto o Poder Legislativo quanto o Poder Executivo nos diferentes níveis institucionais (Governo Federal, Ministério da Justiça e Segurança Pública e Polícia Federal) se alinharam para construir as atribuições da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal sobre os bancos de perfis genéticos.

7.2.7. Desde 2009 que servidores da área requisitante (SEIN/DITEC) executam as atividades de suporte à infraestrutura dos bancos de perfis genéticos, em atividades como planejamento, instalação e configuração de plataformas de virtualização, instalação e configuração das máquinas virtuais (sistema servidor, banco de dados e gateway para conexão à VPN do órgão), trabalho conjunto com o FBI (*Federal Bureau of Investigation*) a cada atualização do sistema distribuída por aquele órgão, tradução de documentação técnica para orientar os estados membros da rede de bancos de perfis genéticos, elaboração de scripts de automatização de interconexão segura e de backup, monitoramento da conectividade entre os bancos de perfis genéticos e o banco nacional localizado nas instalações do SEIN/DITEC, dentre outras atividades. Todo o suporte à infraestrutura dos bancos deve ocorrer de dentro das instalações da DITEC/PF como ocorre atualmente com os servidores efetivos do órgão, sem previsão de deslocamento dos analistas até as cidades sedes ou instalações físicas dos laboratórios estaduais/distrital.

7.2.8. A rede de bancos de perfis genéticos brasileira, que atualmente conta com vinte e um laboratórios implantados em vinte e um órgãos estaduais/distrital mais o laboratório da Polícia Federal, além do BNPG, foi toda implantada pelo SEIN/DITEC, no aspecto de TIC.

7.2.9. Estas atividades meio consomem muito tempo e dedicação de servidores policiais que precisam ser destinados a outras atividades mais precípuas da função e podem ser melhor desempenhadas por uma empresa contratada, especialmente pelo escasso recurso humano do setor, pela elevação contínua de demandas de maior complexidade e outras exclusivas de servidores, como gestão e fiscalização de contratos e gerenciamento de projetos de mudança, além do que com o suporte prestado por uma empresa haverá mensuração objetiva de resultados serem aplicados e a certeza de durante o expediente regular do órgão haverá profissionais aptos, de forma ininterrupta, a dar pronta resposta a demandas de suporte de TIC dos bancos de perfis genéticos. Ademais, um maior apoio e robustecimento do suporte à infraestrutura dos bancos de perfis genéticos é objeto de solicitações dos seus gestores, como mais recentemente no e-mail 17918427 do senhor Chefe do SEBAN/DITEC que também exerce, por designação do Ministério da Justiça, as funções de Coordenador da RIBPG e Administrador do BNPG, destinado à área requisitante desta contratação.

7.2.10. É fundamental à segurança pública nacional a manutenção e gerenciamento contínuo dos sistemas e o atendimento ininterrupto ao usuário desses sistemas. A DITEC para tanto necessita de serviços de suporte técnico especializado, contratados junto ao mercado, tendo em vista que o órgão não possui em seus quadros servidores públicos que possam prover internamente esses serviços.

7.2.11. Faz-se necessária, portanto, a contratação de serviços de suporte à infraestrutura de tecnologia da informação da DITEC/PF, de forma a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e programas usados na Diretoria e dos seus serviços de TIC, sem os quais esta não pode desenvolver suas atividades.

7.2.12. O suporte técnico especializado à infraestrutura de serviços e soluções de TIC da DITEC/PF, sob apertadas aferições de resultados, visa propiciar a resolução de problemas de tecnologia da informação e implementação de novas soluções, para o bom atendimento das missões periciais criminais do órgão dentro das metas definidas pelas autoridades superiores e de controle.

7.2.13. O suporte especializado que permita a oferta de serviços com qualidade ao usuário de tecnologia da informação, no âmbito da DITEC/PF, é objeto do atual Contrato nº 05/2016 - DITEC/PF, oriundo do processo de contratação protocolado sob nº 08200.311460/2016-91 que fora firmado entre a Diretoria Técnico-Científica e a empresa CSP - Consultoria & Sistemas LTDA. Este contrato está no último período anual de prorrogação, razão pela qual deve ser feito novo procedimento licitatório para execução contratual a ser iniciada em 08 de junho de 2021, como adverte a senhora gestora do contrato vigente no documento SEI/PF 16400994. Diante da imperiosa necessidade de continuidade do suporte técnico especializado à infraestrutura de TIC na DITEC/PF, nos níveis de serviço que a atividade pericial criminal requer dentro das peculiaridades desta Diretoria e do seu Instituto Nacional de Criminalística, faz-se mister a contratação do objeto desta solicitação, como solução de tecnologia da informação.

7.2.14. O suporte técnico especializado à infraestrutura de TIC na DITEC/PF é essencial ao sucesso

das atividades de perícia criminal federal em todo o país e às áreas de apoio à gestão da Diretoria. É um serviço que deve ser executado continuamente por longo lapso temporal e o fracionamento anual do serviço prejudicaria a sua execução.

7.2.15. O custo da prestação de serviço no contrato vigente é mensurado considerando a complexidade de cada serviço, sobre os quais incidem as alíquotas referentes à qualidade do serviço efetivamente prestado, para ao fim se apurar o valor remunerado. A contratante adquiriu experiência durante a prestação de serviços da mesma natureza entre os anos de 2011 e 2020.

7.2.16. Para a mensuração do volume estimado para a contratação, atualmente o Contrato n. 5/2016 possui o volume de 8.000 (oito mil) unidades de complexidade de serviço e a CONTRATADA é remunerada mensalmente com base unicamente no volume de serviço efetivamente demandado, sobre o qual se aplicam os índices de mensuração de resultado qualitativo. Para a nova contratação é apurado mais à frente o efetivo consumo deste volume nos últimos anos de contrato e ao mesmo tempo as demandas novas a serem impostas à área demandante no início do contrato e que sejam previsíveis neste momento de planejamento de contratação.

7.2.17. A forma de pagamento do objeto deve ser definida no Termo de Referência e, portanto, deve levar em consideração os resultados obtidos em termo desempenho na oferta dos produtos entregues, cumprimento de prazos de atendimento e da qualidade desejada por manifestação do usuário demandante, de disponibilidade de serviços de tecnologia da informação e de alinhamento contínuo da CONTRATADA aos requisitos da contratação.

7.2.18. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da DITEC, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objeto do contrato a encerrar em 07 de junho de 2021.

7.3. Bens e Serviços que Compõem a Solução

Id	Bens/Serviços
1	Serviço especializado de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC para as soluções forenses da DITEC/PF.
2	Serviço especializado de suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos.

7.4. Benefícios Esperados

Id	Benefício
1	Melhoria da produtividade dos servidores da Diretoria Técnico-Científica, que dependem do perfeito funcionamento dos recursos de tecnologia da informação para a realização de suas tarefas diárias.
2	Melhoria da disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação prestados pela Diretoria Técnico-Científica, garantindo o efetivo acesso aos sistemas de informação tanto no âmbito da Polícia Federal quanto no âmbito de outros órgãos públicos que também acessam os sistemas mantidos pela Diretoria Técnico-Científica.
3	Melhoria do tempo de implantação de novas versões do sistema CODIS ou outro que venha a ser utilizado, da disponibilidade dos sistemas e da interconexão entre os bancos de perfis genéticos.

8. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Id	Tipo de Necessidade
1	<p>Não há necessidade de adequação do ambiente para execução contratual tendo em vista que a Diretoria Técnico-Científica possui atualmente contrato vigente semelhante e com o mesmo objeto, que será substituído pelo novo contrato. Existe em vigência atualmente na DITEC/PF o Contrato n. 5/2016, cujo objeto é a prestação de serviço de suporte técnico à infraestrutura de TIC. O contrato vigente será extinto em 06/06/2021 por término de vigência da última parcela prorrogável conforme mandamento legal e contratual.</p> <p>Por isso, o objeto do contrato em tela, que deve ter a execução com início desejado em 08 de junho de 2021 deve contemplar o suporte permanente ao ambiente de infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos e nos blocos A, B, C, D, E e F, além das salas centrais de ativos de TIC, todos do prédio da DITEC e tudo mediante ordem de serviço e estritamente dentro do escopo da contratação.</p>

9. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1. Recursos Materiais

Recurso 1:	Unidade de trabalho composta por mesa, cadeira, computador e telefone para os prestadores de serviço.
Quantidade:	09 (nove).

Disponibilidade:	09 (nove).	
Id	Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1	Recursos já se encontram disponíveis.	N/A

9.2. Recursos Humanos

Id	Função	Formação	Atribuições
1	Gestor do contrato	Não requer formação específica, mas é recomendável ter capacitação em licitações e contratos e em fiscalização e gestão de contratos.	Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da área requisitante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.
2	Fiscal Técnico do Contrato	Não requer formação específica, mas é desejável ter conhecimentos na área de tecnologia da informação e comunicações e em fiscalização e gestão de contratos.	Servidor representante da área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato. O fiscal técnico deve cuidar para que a contratada faça registro técnico das principais atividades desempenhadas e documente as novas implementações e a execução de projetos, a fim de se promover a continuidade dos serviços após o término da vigência do contrato.
3	Fiscal Administrativo do Contrato	Não requer formação específica, mas é recomendável ter capacitação em licitações e contratos e em fiscalização e gestão de contratos.	Servidor representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
4	Fiscal Requisitante do Contrato	Não requer formação específica.	Servidor representante da área requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC.

10. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Id	Evento	Ação de Contingência	Responsável
1	Em caso de eventual interrupção contratual da prestação dos serviços.	A Diretoria Técnico-Científica, por determinação do Diretor Técnico-Científico, disponibilizará Peritos Criminais Federais de seus quadros para manter o funcionamento dos serviços essenciais de rede. O atendimento ao usuário será restrito apenas aos casos críticos e toda a prioridade será dada à realização dos procedimentos necessários para uma nova contratação.	Peritos Criminais Federais em Computação

11. DEMAIS ELEMENTOS DO ESTUDO JULGADOS ÚTEIS

11.1. Dos instrumentos de planejamento do órgão

11.1.1. O enquadramento e alinhamento aos instrumentos de planejamento do órgão estão apropriadamente lavrados no Documento de Oficialização da Demanda nos autos.

11.1.2. A DITEC/PF deverá distinguir em seus controles o quanto do serviço estimado, demandado e executado se refere a suporte em TIC das soluções forenses e internas na Diretoria e o quanto se refere aos bancos de perfis genéticos. Esta distinção também deverá ser feita no recebimento definitivo do objeto.

11.2. Dos requisitos da contratação

11.2.1. Os serviços objeto desta contratação visam atender a uma necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a sustentação, manutenção e implementação de infraestrutura de tecnologia da informação da unidade, instalando e mantendo equipamentos e programas, e rede de dados. Os serviços propiciam o funcionamento das atividades finalísticas da DITEC/PF e dos bancos de perfis genéticos, e a interrupção pode comprometer o cumprimento de atribuições como a realização de exames periciais criminais, a elaboração de laudos periciais para exames concluídos, a parceria e cooperação da DITEC/PF com outras unidades da Polícia Federal e com outros do sistema de persecução penal, o intercâmbio de dados de perfis genéticos, além de outras atividades de apoio a estas atividades finalísticas essenciais para a persecução penal e para a justiça criminal. Desta forma, os serviços objeto desta contratação possuem natureza continuada.

11.2.2. Quanto aos critérios e práticas de sustentabilidade estabelecidos pelo Decreto n. 7746/2012, a DITEC/PF disponibilizará espaço físico, rede local, mobiliário, computadores, ferramentas e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de

prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA. Em função disto, não é exigível da CONTRATADA a adoção de critérios e prática de sustentabilidade para a prestação dos serviços. Mesmo assim, a CONTRATADA deve tomar medidas orgânicas, internas, para privilegiar a sustentabilidade, como o envio de documentos à contratante sempre em meio digital tendo em vista que a DITEC/PF tramita seus processos administrativos exclusivamente em meio digital (Portaria n. 6475-DG/PF, de 05 de julho de 2016), evitando a impressão física em folha de papel, exceto nos casos em que eventualmente se exija tal impressão, como vias originais de termos de contratos.

11.2.3. Ainda acerca dos critérios de sustentabilidade, o objeto da presente contratação não é composto de fornecimento por parte da CONTRATADA de bens agregados aos serviços, à exceção de um certificado digital modelo A3, no padrão ICP-Brasil e fornecido por autoridade certificadora de preferência da CONTRATADA, para cada profissional alocado, portanto neste aspecto não há a necessidade de se incluir critérios de sustentabilidade como obrigação da CONTRATADA, como constituição dos bens por material reciclado, atóxico ou biodegradável, entre outros critérios de sustentabilidade, conforme dispõe o art. 5º do Decreto n. 7746/2012.

11.2.4. A DITEC/PF já possui há alguns anos a certificação digital ICP-Brasil. Os profissionais de suporte a infraestrutura rotineiramente efetuam tarefas que exigem o uso do certificado digital pessoal para fins de teste em laboratório e para fins de aferição do pleno funcionamento de sistemas e serviços em fase de produção ou de homologação. O uso de certificado digital de outras pessoas pelos profissionais da contratada, como os certificados dos servidores efetivos, é desaconselhada pelo fato de o certificado ser pessoal e intransferível e ser ferramenta de acesso e assinatura em grande parte dos sistemas públicos e privados, como os governamentais e os das instituições financeiras, inclusive para assinatura digital de documentos no sistema de gestão das atividades de criminalística.

11.2.5. A duração inicial do contrato de prestação de serviços de natureza continuada objeto deste estudo será de até 12 meses, a iniciar preferencialmente em 08 de junho de 2021, podendo ser prorrogada por iguais períodos até um limite de 60 meses, nos termos da lei e conforme previsão contratual.

11.2.6. Para se garantir a formação de uma base de conhecimento na contratante e para viabilizar a transição contratual, está previsto no Contrato 5/2016-DITEC que a CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas durante a vigência contratual. O mesmo deverá ser procedido pela nova CONTRATADA. Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de tecnologia da informação e comunicações sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações ou scripts, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão à CONTRATANTE, conforme art. 17, inciso I, alínea 'h' da IN SGD/ME n. 01/2019.

11.2.7. Da mesma forma, a CONTRATADA deverá contar com os primeiros 30 (trinta) dias corridos de prestação de serviços como período de adaptação, não havendo nesse período a aplicação de glosas relativas ao descumprimento dos termos de mensuração de resultado quantitativo e qualitativo.

11.2.8. Os requisitos para o objeto demandado não limitam a participação de prestadores de serviço de suporte de tecnologia da informação e comunicações na área de suporte a infraestrutura. Desta forma, não há restrições à participação de qualquer empresa, desde que atenda aos requisitos legais previamente impostos a todos os licitantes e às disposições do instrumento convocatório, em especial que comprovem possuir capacidade técnica.

11.2.9. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto da contratação, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), juntamente à documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por período mínimo de 03 (três) anos e por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

11.2.10. A exigência de capacidade técnica visa demonstrar que a licitante possui condições necessárias e suficientes para a execução técnica do futuro contrato na sua plenitude, evitando contratadas incapazes de executar o objeto.

11.2.11. Para a prestação de serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação o LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica que comprove(m) a aptidão da LICITANTE para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas do objeto da contratação e com a realidade de trabalho da CONTRATANTE, incluindo:

a) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores (equipamentos) com plataforma x86-64, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 35 (trinta e cinco) servidores físicos e virtuais;

b) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte de storage e backup, em ambiente computacional constituído de SAN (*Storage Area Network*), com implementação de políticas de *backup* e *restore* utilizando a ferramenta Bacula ou similar;

c) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte de redes, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 15 (quinze) switches gerenciáveis Cisco ou Dell/EMC;

d) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com sistema operacional Linux, em ambiente computacional executando os serviços Netfilter Iptables, ISC DHCP Server, Bind DNS Server, Samba, Apache HTTP Server, PostgreSQL e Squid;

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

f) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso, baseados em Lightweight Directory Access Protocol - LDAP ou Microsoft Active Directory - AD;

g) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de gerenciamento e suporte a ambientes de virtualização KVM ou VMware ESXi;

h) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix;

i) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de ordem de serviço, homologação das ordens de serviço pelo CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento das ordens de serviço e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;

j) experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITILv3, ou superior, na prestação de serviços de suporte técnico especializado em infraestrutura de Tecnologia da Informação com os respectivos processos implantados.

11.2.12. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3, ou superior, implantadas. Este ponto é essencial para a aferição da capacidade técnica da LICITANTE.

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

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

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

I - Nome do cliente.

II - Endereço completo do cliente.

III - Identificação do contrato (cópia do contrato).

IV - Descrição dos serviços prestados.

V - Vigência do contrato.

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

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

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

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

11.2.17. Os quantitativos mínimos exigidos nos atestados de capacidade técnica são justificáveis em razão de que representam menos de 30% (arredondado para o número inteiro imediatamente posterior) do dimensionamento do ambiente atual da CONTRATANTE, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei n. 8.666/93. Esta é uma exigência imposta isonomicamente a todos os participantes, na fase de análise das propostas como um poder-dever da Administração e que visa tão somente a prevenir más contratações que possam trazer prejuízos à DITEC/PF, ao erário e à sociedade.

11.2.18. Não será permitida a subcontratação, dentre outras razões porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos para o órgão e para a segurança pública, de elevada complexidade e criticidade e que demandam elevado controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minudente quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais. Além do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

11.2.19. Não é necessária a admissão da antecipação do pagamento, ainda que parcial, por parcelas mensais do objeto ainda não executadas, nos termos da [Lei nº 14.065, de 29 de setembro de 2020](#), para se assegurar a prestação do serviço. Tal antecipação, de igual modo, não propiciaria economia significativa de recursos. É recomendável para a segurança do contrato que o pagamento do objeto executado ocorra dentro do fluxo normal, ou seja, após o recebimento provisório e definitivo e o ateste do cumprimento das obrigações contratuais, como aquelas inerentes ao pagamento em si.

11.3. **Dos canais de acesso aos serviços**

11.3.1. A DITEC utiliza, no que tange a infraestrutura de TIC, um sistema de gestão de suporte técnico, por meio dos quais são registradas ordens de serviço de requisições dos usuários que envolvam infraestrutura e mudanças no ambiente de TIC, além de incidentes referentes a interrupções de serviços sempre que possível, e onde é feito todo o acompanhamento da execução técnica do serviço.

11.3.2. O acesso ao serviço será efetuado por sistema fornecido e disponibilizado pela DITEC ao pessoal autorizado à abertura de ordem de serviço. A DITEC atualmente hospeda internamente e suporta o banco de perfis genéticos da PF (BFPG^[3]) e também o BNPG.

11.3.3. Os usuários dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG terão à disposição um acesso por mensagem eletrônica (inicialmente e-mail) e as demandas destes usuários quando recebidas serão imediatamente inseridas no sistema de gestão de suporte técnico da DITEC para fins de distribuição à empresa responsável pelo atendimento, classificação do serviço, controle e acompanhamento do atendimento. As demandas dos usuários, neste caso, sofreram crítica da equipe da área técnica quanto ao enquadramento da demanda ao objeto contratado.

11.3.4. Os atendimentos oriundos de detecção de incidentes deverão ser tratados prontamente pela CONTRATADA e devem ser documentados à CONTRATANTE por meio de relatórios com histórico do problema, dos eventos e das ações tomadas, devendo ser registradas também em ordens de serviços quando possível a abertura no ato da detecção do incidente.

11.4. Das estimativas de quantidades

11.4.1. O Relatório Quadro de resumo das ordens de serviço, SEI/PF n. 16592004, mostra o quantitativo de ordens de serviços homologadas (aceitas pela Administração como efetivamente executadas) por usuários da DITEC/PF no período de 48 meses, de 06 de junho de 2016 (data de início do atual contrato) a 07 de junho de 2020 (primeiro dia do atual aditivo), efetivamente atendidas e homologadas pelos usuários depois da finalização dos atendimentos. Este relatório demonstra o atendimento de 9010 ordens de serviço com uma complexidade total de 31.924,50 UDPFS (unidade de complexidade de serviço), o que corresponde a uma média de aproximadamente 2.252 ordens de serviço e 7.981 UDPFS anuais. As complexidades e tempos de atendimento são variados entre as ordens de serviço. Considerando que o contrato atual conta com quatro profissionais para atendimento das ordens de serviço, há no levantamento histórico uma demanda média de 8 horas diárias por profissional. Este é o método atual para estimar a quantidade a ser contratada para atender a necessidade atual dos usuários do prédio da DITEC/PF tal como configurado hoje, sem considerar as implementações do segundo semestre de 2020 e de 2021, que devem ser consideradas e mensuradas mais adiante neste Estudo.

11.4.2. O objetivo da EPC é adotar na nova contratação uma metodologia de mensuração do resultado e controle de faturamento mais consentâneo a boas práticas e recomendadas pelos órgãos de controle, evitando a adoção das atuais UDPFS. Esta metodologia da UDPFS foi bem mensurada e permitiu nos últimos anos, com uma fiscalização contratual diligente, uma execução ajustada à realidade da complexidade da demanda sobre a remuneração justa da contratada. Entretanto, buscar-se-á um novo paradigma mais voltado para o dimensionamento apropriado da demanda anual estimada e para a mensuração do resultado do serviço executado, nos aspectos qualitativos e quantitativos.

11.4.3. Uma informação relevante para o dimensionamento da estimativa é a fase conclusiva da obra de expansão do Instituto Nacional de Criminalística da DITEC/PF, em fase final de acabamento e instalação dos equipamentos de infraestrutura elétrica e de rede de dados. Esta expansão consiste, em síntese, na construção do Centro Nacional de Difusão de Ciências Forenses - CND CF (Contrato 16/2018-DITEC/PF com cópia do termo em SEI n. 16628760 oriundo da Concorrência 1/2018-DITEC SEI n. 16628728), inaugurado em novembro de 2020. Este Centro é destinado, dentre outras finalidades, a ser um centro de treinamento e capacitação em ciências forenses permanente, é conjugado ao prédio da DITEC/PF e forma o seu Bloco F. Segundo informação dos responsáveis pelo acompanhamento da obra, o SEIN/DITEC, setor demandante desta contratação, deverá assumir a partir de junho de 2021 o suporte técnico à infraestrutura de TIC de algumas soluções de TIC do CND CF como o CFTV, a automação predial e o controle de acesso físico. Até junho de 2021 estes serviços serão repassados gradativamente pelos fornecedores aos servidores do SEIN que receberão a transferência de conhecimento e repassarão à futura contratada.

11.4.4. O Bloco F é uma edificação composta por sete pavimentos verticais, dentre eles quatro com ocupação plena e permanente de usuários e os outros três com ocupações isoladas (a exemplo do pessoal da segurança, da limpeza, do transporte e da manutenção predial) e com dependências supridas por serviços de TIC. Todos os pavimentos contemplam instalações que serão atendidas no âmbito da contratação em análise, especialmente pelo CFTV e pelo controle de acesso físico. Cada pavimento de ocupação plena e permanente possui sua topologia de rede de dados e telefonia, composta por pontos destinados a estações de trabalho e a ramais telefônicos e composta de cabeamento horizontal metálico e salas de telecomunicações específicas para cada pavimento. As salas de telecomunicações (uma para o segundo pavimento e duas para cada um dos pavimentos semienterrado, térreo e para o primeiro pavimento) são interligadas ao datacenter da DITEC/PF no Bloco F por cabos de fibra óptica.

11.4.5. O Bloco F possui 284 pontos de rede que não são abrangidos pelo escopo contratual atual, mas deve ser contemplado no suporte à infraestrutura a partir de junho de 2021. São os pontos do circuito fechado de TV, sistema de sonorização e sistema predial de controle de acesso, todos referenciados no Anexo II ao Projeto Básico - Planilha de Geral de Quantitativos e Orçamentária Sintética (SINAPI) referente à citada Concorrência n. 001/2018-DITEC/PF (itens 002.011.004.001 – 37 unidades, 002.012.003.001 – 36 unidades, 003.013.004.001 – 81 unidades, 003.014.004.001 – 29 unidades, 004.010.004.001 – 27 unidades, 004.011.003.001 - 34 unidades, 005.009.004.001 - 14 unidades, 005.010.003.002 - 7 unidades e 007.015.005.001 - 19 unidades).

11.4.6. O atual prédio do INC está em fase final de reforma, também do âmbito do Contrato 16/2018-DITEC/PF, entretanto para este prédio a contratação de engenharia não prevê acréscimo de ponto de rede. Para o levantamento dos pontos de dados e telefonia não foram considerados aqueles que atendem aos postos de trabalho dos usuários, pois estes já são suportados atualmente no escopo do Contrato 5/2016-DITEC (atual contrato de suporte à infraestrutura de TIC) e estão previstos dentro das UDPFS extraídas do Relatório 16592004.

11.4.7. Para estimar o volume de serviço demandado para as soluções de TIC do Bloco F (após finalização da obra), como já mencionado, para as soluções de CFTV, controle de acesso e sonorização, bem

como ao acréscimo de soluções de TIC (sistemas e serviços) cujo suporte à infraestrutura de TIC será absorvido pelo SEIN/DITEC e comporá o escopo da nova contratação, adota-se uma referência ao volume de complexidade de serviço conhecido (objeto do Contrato 5/2016-DITEC) e aplica-se a razão entre os quantitativos, no início da contratação objeto deste Estudo e no início da contratação atual mensurada em 2016, dos seguintes elementos objeto do suporte a infraestrutura: máquinas virtuais (Windows e Linux), switches de rede, equipamentos de armazenamento (storage), servidores físicos, volumes em storage, racks (19" e de telecom), tarefas individuais ativas de backup (somando-se as diferenciais, as incrementais e as completas), os serviços mais relevantes a terem a disponibilidade monitorada permanentemente na ferramenta *open source* Zabbix (por agente, SNMP ou por porta TCP, UDP ou ICMP). Sobre cada elemento aplica-se um peso de relevância (impacto) técnica no âmbito da contratação.

11.4.8. Os quantitativos referentes às soluções de TIC que foram agregadas ao parque computacional e a serem acrescidas ao rol de itens suportados a partir de junho de 2021 conforme levantamento efetuado *in loco*, em diligência, pela EPC são:

Ativo ou serviço	Peso de influência técnica dentro da contratação*	Quantitativo em 2016	Quantitativo em 2020 (inclui parcialmente o bloco F)	Quantitativo para início de 2021 (inclui totalmente o bloco F e o auditório)	Incremento (2016 para 2021)
Máquina Virtual (Windows e Linux)	3	57	92	92	61%
Switch de rede (ethernet)	1	39 (2 de distribuição + 35 de acesso)	71 (4 de distribuição + 67 de distribuição)	81	97%
Storage	2	5	5	8	60%
Volume lógico em storage	1	79	92 (não são considerados os 79 volumes do storage IBM secundário do bloco F que são replicados sincronamente com os 79 volumes do storage IBM primário do bloco A)	93	18%
Sala de ativos de infraestrutura	1	9 (1 CPD + 8 salas técnicas)	19 (2 CPD + 17 salas técnicas)	19 (CFTV, controle de acesso e sonorização usarão as salas existentes)	111%
Equipamento servidor (físico)	2	21	10 (desativação de equipamento obsoleto e sem garantia)	25	19%
Rack (padrão 19" e de telecom)	1	14	26	27	93%
Tarefas individuais de backup (diferencial, incremental e full)	3	171	291	300	75%
Serviço de rede com disponibilidade monitorada permanentemente	3	180	298	350	94%
Ativo com disponibilidade monitorada permanentemente	3	117	198 (incluindo os equipamentos da wi-fi corporativa)	227	94%
Ponto de rede suportado (não considerado no cálculo de acréscimo, mas documentado porque afeta a demanda por gerenciamento dos switches de acesso)**	0	1250	2537	2.821 (2537+284)	125%

* O peso da influência técnica do serviço ou ativo dentro da dinâmica de suporte à infraestrutura da DITEC é essencial para se atribuir um grau de relevância à variação (aumento ou redução) dos quantitativos de ativos e serviços objeto do suporte demandada em relação à contratação anterior efetivada em 2016. Fora baseados no grau de criticidade e complexidade em

relação ao conjunto suportado.

** Os pontos de rede não são diretamente relevantes para definição do volume de serviço de suporte a infraestrutura, mas é elemento informativo importante para demonstração dos quantitativos demandados de switch ethernet por exemplo.

11.4.9. O acréscimo da demanda em relação ao volume demandado atualmente está diretamente relacionado à alteração no inventário de ativos e serviços suportados. Pelas informações acima é possível estimar o percentual de aumento em relação à atual demanda anual de suporte à infraestrutura, totalizando um volume anual estimado superior ao atual em 80%, para toda a DITEC/PF (exceto os bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG), a partir de junho de 2021:

$$\begin{aligned} \text{Impacto do aumento do inventário de ativos e serviços no suporte a} \\ \text{infraestrutura de TIC da DITEC} &= \frac{[(92*3)+(81*1)+(8*2)+(93*1)+(19*1)+(25*2)+(27*1)+(300*3)+(350*3)+(227*3)]}{[(57*3)+(39*1)+(5*2)+(79*1)+(9*1)+(21*2)+(14*1)+(171*3)+(180*3)+(117*3)]} \\ &= 3.193 / 1.768 = 1,80 \text{ (Acréscimo de 80\%).} \end{aligned}$$

11.4.10. O contrato atual (Contrato 5/2016-DITEC) conta com quatro profissionais para atendimento das demandas de suporte a infraestrutura de TIC da DITEC (sem considerar os bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG), sendo três deles com função exclusivamente de analista de suporte e um deles com função e atividades de supervisor de suporte a infraestrutura acumulada com analista de suporte. O acúmulo da função de supervisor com a de analista, especialmente em equipes maiores, por vezes compromete a supervisão dos trabalhos da equipe, o planejamento e avaliação das demandas em conjunto com a contratante e a disponibilidade do profissional para participar de reuniões técnicas com a contratante, dentre outros problemas.

11.4.11. O acréscimo de 80% na demanda permite definir um mínimo de sete analistas de suporte a infraestrutura e um supervisor de suporte a infraestrutura, devendo neste caso de aumento da equipe e a das demandas o supervisor não acumular sua função e suas atividades com a de analista de suporte.

11.4.12. Em se falando de ordens de serviço e como informado anteriormente, há para o contrato atual, dentro dos parâmetros definido em 2016 (ano de início do contrato), uma demanda anual média de 2.252 ordens de serviço, que consome uma carga de trabalho média de 8 horas diárias por analista de suporte, conforme levantamento de 48 meses de execução do contrato. Aplicando-se o acréscimo de 80% sobre a demanda atual, tem-se uma **estimativa anual para o próximo contrato de 4.053 ordens de serviço**, dentre requisições e mudanças, além das demandas de incidentes a serem tratadas prioritariamente.

11.4.13. Concluída a estimativa de volume para atender às necessidades da DITEC com atendimento presencial, passa-se ao suporte também remoto ou de implantação que envolva os bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG e integrados ao BNPG. Atualmente estão em funcionamento 21 laboratórios externos à DITEC de genética forense com bancos de perfis genéticos nos órgãos estaduais/distrital de perícia criminal (fora da Polícia Federal), nas seguintes cidades: Belém (PA), Belo Horizonte (MG), Brasília - IPDNA/PCDF (DF), Campo Grande (MS), Cuiabá (MT), Curitiba (PR), Florianópolis (SC), Fortaleza (CE), Goiânia (GO), João Pessoa (PB), Macapá (AP), Maceió (AL), Manas (AM), Porto Alegre (RS), Porto Velho (RO), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA), São Luís (MA), São Paulo (SP) e Vitória (ES). Todos estes laboratórios estão integrados por meio do BNPG, hospedado e suportado pelo SEIN/DITEC/PF.

11.4.14. A Coordenação da Rede Integrada dos Bancos de Perfis Genéticos do Ministério da Justiça (CRIBPG), por meio do processo SEI/MJ 08020.000514/2020-91, com colaboração técnica da área demandante desta contratação (SEIN/DITEC/PF), promoveu processo licitatório para aquisição de equipamentos e licenças de software para expansão da rede de bancos de perfis genéticos para mais 5 laboratórios de genética forense dos órgãos estaduais de perícia criminal nas cidades: Aracaju (SE), Boa Vista (RR), Natal (RN), Palmas (TO) e Teresina (PI). A licitação foi homologada no final de dezembro de 2020 (SEI 17435226) e está em fase de contratação. Estes cinco laboratórios quando tiverem a infraestrutura de TIC implantada também serão integrados à rede nacional (RIBPG) por meio do BNPG.

11.4.15. As informações acima, acerca dos laboratórios implantados e a implantar são de conhecimento da área requisitante e de TIC (SEIN/DITEC), que atualmente é executora do suporte à infraestrutura de TIC de todos esses bancos de perfis genéticos, por meio de seus servidores efetivos. Tais informações a respeito dos bancos de perfis genéticos no Brasil podem também ser obtidas no sítio oficial da RIBPG (<https://www.justica.gov.br/sua-seguranca/seguranca-publica/ribpg/>) no Ministério da Justiça, como o que se constata no relatório mais recente do CG-RIBPG disponível no referido endereço, acessado em 20 jan. 21 e posteriormente juntado aos autos (SEI 17567218).

11.4.16. O laboratório do órgão estadual de perícia criminal na cidade de Rio Branco (AC), consta no citado relatório do sítio eletrônico da RIBPG como um dos laboratórios a receber no futuro o banco de perfis genéticos. Este laboratório já recebeu o equipamento de TIC e as licenças de sistema operacional e de gerenciador de banco de dados, e aguarda o desembaraço de questões inerentes às inspeções das comissões técnicas e de qualidade do CG-RIBPG para obter o licenciamento e atuar como membro da RIBPG. Tão logo ocorram as liberações do CG-RIBPG, previstas para 2021, a equipe de suporte à infraestrutura será demandada a iniciar os trabalhos de implantação do servidor do banco de perfis genéticos no Acre.

11.4.17. É atribuição da DITEC/PF dirigir, planejar, coordenar, orientar, executar, controlar e avaliar as atividades relacionadas com bancos de perfis genéticos, como já foi destacado neste Estudo. Nesta esteira, uma segunda parcela desta pretensa contratação será prestar suporte de infraestrutura de TIC aos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG e integrados ao BNPG. Entretanto, pode ser solicitado apoio da SENASP (órgão de coordenação dos trabalhos inerentes aos bancos de perfis genéticos) posteriormente para apoiar na execução financeira do contrato.

11.4.18. Trata-se de suporte unicamente aos bancos de perfis genéticos, não devendo abranger outros serviços, ativos ou sistemas dos órgãos estaduais/distrital que não sejam os bancos de perfis genéticos e seus serviços acessórios indispensáveis como gateway para conexão à Virtual Private Network - VPN da Polícia Federal para acesso seguro do banco estadual/distrital ao BNPG, por exemplo. Não fará parte do escopo da contratação o suporte de nível 2 e nem de nível 1 naquilo que seja estranho a infraestrutura de TIC. Da mesma forma, não será objeto da contratação a sustentação da rede interna do órgão estadual/distrital, as operações diárias de restauração de backup, bem como os recursos físicos para as operações cotidianas como backup, restauração de backup. A equipe da contratada, por meio do suporte de infraestrutura, deverá também manter contato com a equipe de suporte a infraestrutura das demais soluções de TIC do órgão que hospeda o banco

de perfis genéticos integrados ao BNPG para, de forma coordenada, alinhar o suporte e saneamento de problemas nas questões que demandem intercâmbio entre as equipes. A negativa de pleno apoio do órgão estadual/distrital à equipe da contratada não deve resultar em penalidade por descumprimento de prazo de atendimento ou de qualidade, e deve ser imediatamente comunicado à contratante pelo supervisor da equipe.

11.4.19. A execução do suporte aos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG depende da contratação do suporte à infraestrutura das soluções forenses da DITEC, pois a supervisão da execução de todo o objeto será efetuada por um único supervisor técnico, pertencente ao quadro de profissionais do Item 1. É técnica e economicamente desnecessária e desvantajosa a eventual oneração do contrato com um supervisor para cada um dos itens do objeto. Deste modo, é inviável a contratação do Item 2 desatrelada do Item 1 em termos de composição de equipe.

11.4.20. Os 27 bancos de perfis genéticos citados (21 implantados, 1 em fase de autorização e 5 em fase final de aquisição de equipamentos pela SENASP/MJSP), são constituídos dos seguintes equipamentos, serviços e sistemas:

Equipamento, serviços e sistemas	Quantitativo para 27 bancos
Servidor (host físico)	27
Máquinas virtuais (servidor, clientes, gateway VPN)	135
Implantação de ambiente para execução de tarefas de backup local monitoráveis (diária de banco de dados e arquivos e mensal da máquina virtual completa)*	864 jobs mensais
Gerenciador de banco de dados (SQL Server)	27
Sistema Operacional Windows Server 2019	108
Sistema Operacional Linux Server CentOS e Ubuntu (host e gateway VPN)	53 (atualmente a PCDF não utiliza conexão por VPN)

* O escopo da contratação é configuração e provimento de meios de monitoramento das tarefas de backup, cabendo ao administrador local do banco de perfis genéticos o ônus de buscar junto ao órgão responsável pelo respectivo banco de perfis genéticos a disponibilização de espaço em mídia de armazenamento para guarda segura dos dados de backup fora do servidor físico do banco de perfis genéticos e, preferencialmente, fora do ambiente físico onde o servidor físico estiver instalado.

11.4.21. Do mesmo modo, é possível delimitar as principais tarefas a serem desempenhadas pela contratada:

- Instalação do sistema operacional host Linux;
- Instalação e configuração do sistema gerenciador de máquinas virtuais (KVM);
- Instalação dos sistemas operacionais das máquinas virtuais Windows e Linux;
- Atualizações de segurança da solução (update dos pacotes Linux e do Windows);
- Preparação do sistema operacional Windows e instalação do sistema CODIS;
- Criação de usuários e grupos no Active Directory do domínio CODIS do banco (cada laboratório tem um domínio Windows independente);
- Gerenciamento de usuários e grupos Active Directory do domínio CODIS do banco;
- Preparação de documentação técnica (manuais e roteiros);
- Preparação de laboratórios e ambientes de teste para migração de novas versões do CODIS;
- Preparação de scripts de automatização de tarefas rotineiras, como conexão e reconexão à VPN, backups periódicos;
- Monitoramento da conexão dos bancos ao BNPG;
- Saneamento de incidentes com os servidores e sistemas do banco de perfis genéticos que estejam no escopo do suporte à infraestrutura de TIC;
- Comunicação com os administradores* dos bancos para atender requisições aprovadas;
- Construção e revisão constante da base documentada de conhecimento do funcionamento da infraestrutura do TIC.

* Segundo o Manual de Procedimentos Operacionais da Rede Integrada de Bancos de Perfis Genéticos, versão 4, disponível em https://www.justica.gov.br/sua-seguranca/seguranca-publica/ribpg/manual/resolucao_14-2019_aprova_o_manual.pdf/view, acesso em 20 jan. 21, "todo laboratório participante da RIBPG deve ter um administrador do banco de perfis genéticos.", que "serão o ponto central de contato entre os laboratórios participantes da RIBPG e o administrador do BNPG.", e será o perito que terá como responsabilidade ser o ponto central de contato para a RIBPG no laboratório, executando ou supervisionando, dentre outras responsabilidades, o controle dos usuários que acessam o sistema CODIS e o servidor no qual este está instalado, o zelo pelo sigilo dos dados armazenados, o controle das configurações do banco de perfis genéticos quando estabelecidas pelo CG-RIBPG, garantia do funcionamento do banco e a sua comunicação com o BNPG, garantia da realização de cópias de segurança do banco de dados (backup) e de acordo com a orientação vigente do CG-RIBPG.

11.4.22. Não há uma base histórica do volume demandado nos últimos anos registrada em ordens de serviço ou instrumento equivalente, mas desde 2010 os serviços de suporte à infraestrutura de TIC têm sido executados por um servidor efetivo lotado no SEIN/DITEC. Portanto, **estima-se um analista de suporte** para atender às demandas de suporte à infraestrutura de TIC dos bancos de perfis genéticos integrados ao BNPG, em uma **estimativa anual de 563 ordens de serviço** quando comparada à demanda do atual a cargo do pessoal efetivo do SEIN/DITEC e que exige uma carga de trabalho anual de aproximadamente 2.000 horas.

11.4.23. Pelo exposto, são necessários um mínimo de **1 supervisor de suporte à infraestrutura e 7 analistas de suporte a infraestrutura em uma contratação imediata**. A este quantitativo deve ser somado **1 analista de suporte a infraestrutura para atendimento às demandas dos bancos de perfis genéticos**. No total são **1 supervisor de suporte à infraestrutura e 8 analistas de suporte a infraestrutura**.

11.4.24. Os elementos complementares, como quantitativo de softwares ligados à infraestrutura, a lista dos serviços hospedados, o parque de aplicativos comuns atendidos no âmbito desta contratação, os sistemas mantidos pela DITEC/PF, pela Polícia Federal de forma centralizada e pelo Governo Federal usados pela DITEC/PF, dentre outros, serão apresentados em anexo específico do Termo de Referência.

11.5. **Da descrição da solução como um todo**

11.5.1. Esta contratação busca não utilizar a métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou similar, por, dentre outros aspectos, ser contraindicada segundo jurisprudência do Tribunal de Contas da União (Acórdãos 1508/2020-Plenário, 2037/2019-Plenário e 916/2015-Plenário) para serviços contínuos em contratações de suporte à infraestrutura de TIC, ainda que a maior parte dos produtos resultantes do suporte à infraestrutura no caso deste Estudo ser passível de mensuração objetiva do produto e da qualidade do resultado. Opta-se, portanto, pela remuneração contratual vinculada a resultados mediante a fixação de acordos de níveis de serviços e adoção de instrumentos de mensuração de resultados. Busca-se assim evitar um cenário também conhecido como lucro-incompetência, em que a contratada pode ser conduzida a elevar o quantitativo de ordens de serviço ou de incidentes para elevar o seu faturamento.

11.5.2. A base histórica de ordens de serviço, de ativos de infraestrutura e de profissionais que atuaram nos contratos passados, ao ser combinada com a definição dos níveis de serviços torna-se eficaz para definir o valor estimado da contratação. Trata-se de uma medida que torna a fiscalização contratual menos complexa, pois prescinde da análise individual da classificação das ordens de serviço, mas sim se os índices quantitativos e qualitativos estabelecidos foram atingidos.

11.5.3. Trata-se de contratação de empresa para prestação presencial e remota de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação com suporte, sustentação e operação da infraestrutura de TIC da Diretoria Técnico-Científica, conforme especificações e condições a serem definidas em termo de referência ou projeto básico. Deverá haver um supervisor de suporte à infraestrutura da contratada para gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários. Este supervisor receberá as ordens de serviço de infraestrutura e distribuirá internamente entre a equipe da contratada. O suporte técnico aos usuários, quando for de atribuição contratual da empresa de suporte à infraestrutura, deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial. A modalidade presencial será prestada somente no prédio da DITEC/PF.

11.5.4. Cabe ao supervisor, principalmente, gerir a execução técnica do contrato no que cabe à contratada, observando a perfeita execução das demandas das ordens de serviço a fim de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos e qualidade estabelecidos. Deve ainda participar de reuniões junto à contratante quando demandado, para o planejamento de ações ou acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução, ou ainda para outras questões pertinentes, devendo portanto estar disponível para orientar os analistas e para atender ao chamamento da DITEC para sanar dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

11.5.5. O suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da PF é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um nível de maturidade com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros.

11.5.6. Para descrição da solução como um todo a fim de que a contratação produza os resultados pretendidos e o usuário tenha conhecimento de todos os serviços de TIC prestados, será disponibilizado um conjunto de atividades relacionadas ao serviço a comporem os Anexos I-A (Item 1) e I-B (Item 2) do Termo de Referência. O Termo de Referência também deverá conter relação detalhada das tarefas de cada perfil profissional dentro do contrato.

11.5.7. As métricas utilizadas em cada ordem de serviço devem armazenadas em banco de dados, relacionadas ao histórico de registro e atendimento da demanda, e devem ser passíveis de verificação e auditoria a qualquer tempo.

11.5.8. O levantamento do volume de serviço exposto neste Estudo demonstra a possibilidade de definição prévia das quantidades de serviços a serem executados na fase de contrato, com boa margem de previsão. Isto torna prescindível a liquidação da despesa de forma unitária, ou seja, a cada serviço executado. Desta forma, adota-se o regime de empreitada por preço global.

11.6. **Das justificativas para o parcelamento ou não da solução**

11.6.1. O objeto é composto por dois itens, um para contratação imediata e outro para contratação com início ulterior. O primeiro item conta com supervisor e analistas e o segundo item conta somente com analista que será supervisionado pelo supervisor do primeiro item. O parcelamento do grupo em item, dada a sua indivisibilidade, não é técnica e economicamente viável, pois os trabalhos podem ser coordenados por um só supervisor de suporte (preposto técnico) e executado por uma só equipe. Os resultados são melhor alcançados, mensurados e fiscalizados se os trabalhos forem desenvolvidos por uma só equipe técnica. A natureza dos trabalhos objeto desta contratação é uma e, quando exceder a capacidade técnica da equipe da empresa contratada, a ordem de serviço deve ser encaminhada pelo seu supervisor de suporte à equipe de servidores da área requisitante (SEIN/DITEC), tudo conforme citado acima neste Estudo.

11.7. **Do demonstrativo dos resultados pretendidos**

11.7.1. Acerca dos resultados pretendidos com a contratação, alguns dos benefícios diretos são a elaboração mais célere dos documentos científicos, como o Laudo Pericial Criminal, assim como uma maior eficiência nas pesquisas em ciências forenses realizadas por peritos criminal no CNDCF, pois o suporte à infraestrutura de TIC, nos serviços e soluções que atendem as diversas unidades periciais prevenirá atrasos na finalização dos documentos periciais em caso de problemas ou dúvidas destes usuários ligadas à tecnologia da informação e comunicações ou a equipamentos e sistemas computacionais. Para a obtenção eficiente deste resultado, os resultados exigidos da contratação devem ser rigorosos e acompanhados ao longo da execução do contrato.

11.7.2. Dentre os resultados indiretos pode ser mencionada a entrega de produtos ao usuário final da criminalística, o requisitante dos exames periciais criminais, com maior celeridade e com maior qualidade, pois o usuário dos recursos de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF, ao ter uma infraestrutura de TIC operante, atualizada e inovada, não precisará despendar tempo maior que o necessário na solução ou

esclarecimento de questões de tecnologia da informação e comunicações que poderiam atrasar a realização de exames periciais ou, novamente, a elaboração dos documentos científicos, preservando e elevando a imagem da DITEC/PF e da Polícia Federal.

11.7.3. Ainda no tangente aos resultados, a contratação evitaria que mão de obra qualificada - dos quadros do órgão, mas não destinada a execução de suporte técnico, a exemplo dos Peritos Criminais Federais da área de Computação Forense -, precisassem se afastar das suas funções primárias para se dedicar à execução do suporte à infraestrutura de TIC, o que causaria um mau aproveitamento desta bem remunerada e altamente qualificada mão de obra.

11.7.4. Outros resultados a serem alcançados são:

- a) Redução do tempo de restabelecimento da normalidade dos serviços em caso de incidentes com o mínimo de impacto nos processos de negócios da DITEC/PF, respeitando-se níveis mínimos acordados e se reduzindo o tempo de resposta aos incidentes;
- b) Atendimento de qualidade aos usuários de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF, mantendo-se a atual gestão e controle dos serviços de atendimento no que compete à área de suporte à infraestrutura;
- c) Criação de base de conhecimento com o histórico de tratamentos de incidentes e demandas de serviços na área de tecnologia da informação e comunicações na DITEC/PF;
- d) Melhor aproveitamento dos recursos humanos e materiais da DITEC/PF;
- e) Manutenção da qualidade dos serviços prestados pela área de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF, tanto no tangente aos serviços implantados quanto aos novos serviços de TIC a serem implementados e que visem atender às necessidades institucionais da Diretoria;
- f) Manutenção da satisfação dos usuários dos serviços de tecnologia da informação e comunicações na DITEC/PF.

11.7.5. Do ponto de vista dos aspectos ambientais, um bom funcionamento dos equipamentos de tecnologia da informação previne, por exemplo, consumo desnecessário de energia elétrica por funcionamento anormal dos equipamentos. No aspecto econômico a viabilidade da disposição compartilhada de impressoras entre setores gera redução de custos financeiros.

11.7.6. Para registro dos produtos entregues, devem ser entregues no mínimo os seguintes:

- a) Relatório resumido dos serviços executados para cada ordem de serviço, a ser inserido no sistema de gerenciamento de suporte técnico do CONTRATANTE;
- b) Relatório detalhado de todos os procedimentos executados de diagnóstico e solução do problema para cada ordem de serviço, a ser inserido na base de conhecimento do CONTRATANTE;
- c) Documentação completa das soluções de infraestrutura de tecnologia da informação existentes ou em fase de implantação no ambiente do CONTRATANTE;
- d) Inventário atualizado com informações detalhadas sobre as características de hardware e software dos equipamentos ou sistemas envolvidos em cada ordem de serviço, bem como as mudanças de configuração executadas;
- e) Relatório mensal gerencial contendo relação dos serviços executados, índices de desempenho e qualidade e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pelo CONTRATANTE.

11.7.7. A remuneração da contratada deve se dar tendo como parâmetro o resultado (qualitativo e quantitativo) aferido aplicado à parcela mensal nominal do contrato, sem relação com o número de horas efetivamente demandadas para a execução do serviço. Como parâmetros objetivos e mensuráveis para se averiguar se o serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados, quantitativa e qualitativamente, sendo meio hábil para gerar eventual redimensionamento da parcela mensal de faturamento do serviço, devem ser adotados os critérios objetivos lançados no Termo de Referência e seus anexos.

11.7.7.1. A mensuração do resultado, com adoção de níveis de serviço e de termos de serviços mais dinâmicos estará disponível em anexo ao Termo de Referência, contendo pelo menos os elementos de mensuração de desempenho, disponibilidade e qualidade do serviço, além dos termos de serviço de alinhamento da CONTRATADA aos requisitos da demanda e às regras da contratação. Os índices obtidos serão mensalmente calculados e aplicados ao valor da fatura, podendo ocasionar redimensionamento do valor final em caso de descumprimento de metas, prazos ou dos termos predeterminados.

11.8. Das diretrizes gerais de elaboração do Estudo

11.8.1. Estes estudos preliminares não possuem dados sensíveis ao órgão, à segurança pública ou a outros fins, prescindindo de classificação nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#). Entretanto, os dados neste Estudo não devem ser utilizados ou divulgados inadvertidamente para fins diversos do processo licitatório e de contratação de referência sem autorização da autoridade competente.

12. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

12.1. Considerando as informações reunidas neste documento, a Equipe de Planejamento da Contratação declara que a presente contratação é viável por ser a solução mais apropriada, ter a estimativa de volume de serviços contratada pautada em aspectos objetivos e comprovados e estar em conformidade com a legislação, e recomenda a continuidade de processo de contratação.

12.2. A contratação da solução escolhida é a viável por possibilitar à DITEC/PF manter a consecução das suas atividades finalísticas, especialmente a atividade pericial criminal e de parceria com os demais órgãos periciais criminais brasileiros, continuando a atender aos prazos legais e judiciais para a efetiva materialização do exame pericial criminal em documento formal próprio (Laudo Pericial Criminal), que atualmente possui estreita relação com a tecnologia da informação, pois deve ser emitido em meio digital e

assinado digitalmente pelos profissionais signatários (usuários dos serviços sob contratação), em conformidade com a Portaria n. 453/2016-DITEC, de 27 de junho de 2016.

12.3. Os fiscais do contrato poderão ser os mesmos membros da Equipe de Planejamento da Contratação.

APROVAÇÃO E ASSINATURA DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

Em cumprimento ao disposto no art. 11, §2º e 3º, da IN SGD/ME n. 1/2019, o presente documento segue aprovado e assinado pelos integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação - EPC, designada pelo documento de instituição da EPC (SEI/PF n. 17689672) por estar em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição. O presente planejamento está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão. Desta forma, aprova-se o presente Estudo, nos termos das normas administrativas vigentes.

ALEXANDRE COELHO DE ALMEIDA
Perito Criminal Federal
Integrante Requisitante

JOÃO CESAR DE OLIVEIRA
Perito Criminal Federal
Integrante Técnico

CLAUDINETE TAVARES FIRMINO
Agente Administrativo
Integrante Administrativo

De acordo com o presente Estudo.

Encaminhe-se à autoridade competente para apreciação e eventual aprovação.

ALESSANDRO DIAS GONÇALVES
Perito Criminal Federal
Chefe do SEIN/DITEC/PF (Área de TIC)

APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

Tendo em vista o rigor técnico do presente Estudo, elaborado pelos integrantes da EPC, aprovo os termos do presente Estudo nos termos do art. 11, §2º e 3º, da IN SGD/ME n. 1/2019.

Reconheço a necessidade do serviço que ora se propõe a contratar como essencial para o bom desempenho das atividades finalísticas da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal e aprovo a solução eleita para contratação.

As pesquisas de preços para fins de obtenção do valor de transferência e definição do valor máximo devem ser feitas dentro dos preceitos normativos, reconhecidamente válidos e suficiente, e submetidos à apreciação destas autoridades.

Autorizo o prosseguimento da tramitação do presente processo de contratação.

ALAN OLIVEIRA LOPES
Diretor Técnico Científico

[1] Banco Nacional de Perfis Genéticos

[2] Comitê-Gestor da Rede Integrada dos Bancos de Perfis Genéticos

[3] Banco Federal de Perfis Genéticos



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE COELHO DE ALMEIDA, Perito(a) Criminal Federal**, em 22/03/2021, às 15:54, 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 **JOAO CESAR DE OLIVEIRA, Perito(a) Criminal Federal**, em 22/03/2021, às 18:20, 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 **ALESSANDRO DIAS GONCALVES, Perito(a) Criminal Federal**, em 22/03/2021, às 18:33, 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 **ALAN DE OLIVEIRA LOPES, Diretor(a)**, em 22/03/2021, às 18:54, 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 **17918064** e o código CRC **4EF11F27**.

