



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PR

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA Nº 31626435/2023-CPL/SELOG/SR/PF/PR

Processo nº 08385.001292/2021-75

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos continuados especializados de atendimento presencial aos usuários de TIC e serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura de TIC, presencial e remoto, para atendimento das necessidades desta Superintendência Regional da Polícia Federal no Paraná e suas Unidades Descentralizadas subordinadas financeiramente, mediante pagamento por VALOR FIXO MENSAL associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	CATSER	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR DE REFERÊNCIA (FIXO MENSAL)	VALOR DE REFERÊNCIA (ANUAL)	VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA (2 ANOS)
1	1	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Gerenciamento de Serviços de TIC	VAL/MÊS	24	R\$ 5.508,15	R\$ 66.097,80	R\$ 132.195,60
	2	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Sustentação de Aplicações	VAL/MÊS	24	R\$ 9.825,67	R\$ 117.908,04	R\$ 235.816,08
	3	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Armazenamento e Backup	VAL/MÊS	24	R\$ 4.317,52	R\$ 51.810,24	R\$ 103.620,48
	4	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) -	VAL/MÊS	24	R\$ 4.317,52	R\$ 51.810,24	R\$ 103.620,48

		Sustentação de Banco de Dados					
5	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Administração de Dados	VAL/MÊS	24	R\$ 5.508,15	R\$ 66.097,80	R\$ 132.195,60
60	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Conectividade e Comunicação	VAL/MÊS	24	R\$ 14.359,62	R\$ 172.315,44	R\$ 344.630,88
7	2701	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Monitoramento de Serviços de TI	VAL/MÊS	24	R\$ 15.333,82	R\$ 184.005,84	R\$ 368.011,68
8	26980	Central de serviços de TIC - Suporte Técnico de Microinformática Presencial ao Usuário	VAL/MÊS	24	R\$ 46.752,71	R\$ 561.032,52	R\$ 1.122.065,04
Valor Total da Contratação					R\$ 105.923,16	R\$ 1.271.077,92	R\$ 2.542.155,84

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos contados da data de início da execução dos serviços, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos da Polícia Federal, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções deste órgão, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o disposto no item 3.15 deste Termo de Referência.

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

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

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

2.2. A solução de TIC consiste em prestação de serviços técnicos continuados especializados de atendimento presencial aos usuários de TIC e serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura de TIC, presencial e remoto, para atendimento das necessidades desta Superintendência Regional da Polícia Federal no Paraná e suas Unidades Descentralizadas subordinadas financeiramente, mediante pagamento por VALOR FIXO MENSAL associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS), em conformidade com o modelo da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2.3. **O atendimento de primeiro nível remoto às dúvidas, solicitações e reclamações dos usuários internos de serviços da PF não será escopo da presente contratação, vez que o serviço de atendimento de TIC em 1º Nível abrangendo todas as unidades e usuários da PF no Brasil, é objeto de contrato da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), enquanto órgão central de TIC da PF, conforme Contrato nº 12/2020, firmado com a empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A, CNPJ 07.171.299/0001-96, ou ainda, outro que vier a substituí-lo.**

2.4. O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando o Service Desk da DTI/PF para gerir e tratar as demandas desta SR/PF/PR e descentralizadas referentes a presente contratação, através da plataforma de gerenciamento de suportes CITSMART, enquanto ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) adotada na Polícia Federal, ou ainda outra que vier a substituí-la. A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da PF/PR, como também poderão interagir de forma remota, nos casos acordados com a CONTRATANTE. Deve-se atentar ao fato que o atendimento remoto aos usuários está previsto no contrato do órgão central (DTI), motivo pelo qual deve-se repassar os casos em que o atendimento remoto nacional não está suprimindo a demanda regional, para fins de verificação e auditoria.

2.6. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento de suportes CITSMART disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar os suportes, ou outra plataforma que vier a substituí-la. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os suportes.

2.8. A contratação envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico de 2º nível, presencial, aos usuários, e sustentação de infraestrutura. Ambos devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejada e o desempenho esperado.

2.9. O Suporte Técnico de 2º nível, presencial, ao usuário, consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da PF e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

2.10. O Suporte Técnico de 3º nível consiste na Sustentação da Infraestrutura, na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. A sustentação da infraestrutura deve garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.

2.11. A contratação segue o modelo da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que é de utilização obrigatória pelos órgãos do SISP, o que inclui esta Polícia Federal, e a metodologia de pagamento por valor fixo mensal é estabelecida pela referida portaria, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário.

2.12. O dimensionamento do volume dos serviços que consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil e que deverá ser utilizado como referência para estimativa do preço de referência da contratação, nos termos do item 10.7 do Anexo I da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, consta detalhado abaixo, sendo que as justificativas para a sua definição constam do item 3 deste Termo de Referência:

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade
3132-20	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	7
1425-30	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	2
1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1

2.13. As quantidades estimadas são meramente referenciais para auxiliar as empresas na formulação da proposta, passando uma estimativa da volumetria de serviços inerentes a SR/PR, atendendo ao preceituado na Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, entretanto, o pagamento se dará por VALOR FIXO MENSAL, associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade.

2.14. A definição do valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade busca gerar incentivos para que os contratados prestem serviços associados ao uso de recursos tecnológicos que forneçam a agilidade e qualidade adequada às condições exigidas. Com essa estrutura busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante.

2.15. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR

ISO 20.000:2020, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

2.16. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneos de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços. Ademais, a CONTRATADA é a responsável pelo dimensionamento da equipe de forma a atender os níveis mínimos de serviço (NMS). Entretanto, não poderá ser utilizado a estrutura física da SR/PF/PR e demais unidades da PF, para a realização de serviços para outros órgãos e empresas, sob pena de rescisão do contrato, tendo em vista os custos para a PF, bem como por motivo de segurança das informações (alto volume de dados confidenciais e sigilosos na rede).

2.17. A estrutura inicialmente definida pode sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que a Contratada possa se adaptar à nova estrutura.

2.18. O valor foi mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP, nos termos da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Foi ainda estimado o adicional de periculosidade, de 30% sobre o valor dos salários, tendo em vista o laudo de periculosidade dos locais abrangidos pela contratação, para os postos de trabalho com execução presencial de atividades.

2.19. Os requisitos da contratação, as condições e rotinas de execução encontram-se detalhadas em itens específicos deste Termo de Referência.

2.20. A solução considera ainda o disposto nos seguintes anexos deste Termo Referência:

- a) Anexo I - Dados essenciais do ambiente do Contratante.
- b) Anexo II - Atuação e atividades das Equipes Especializadas.
- c) Anexo III - Catálogo de Serviços.
- d) Anexo IV - Requisitos do Software de Monitoramento.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de contratação de serviços técnicos especializados de atendimento presencial (2º Nível) aos usuários de TIC e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, presencial e remoto, para atendimento das necessidades desta Superintendência Regional da Polícia Federal no Paraná e suas Unidades Descentralizadas subordinadas financeiramente.

3.2. A contratação ora pretendida tem modelo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e, em especial, compreende os seguintes aspectos:

3.2.1. Os serviços em questão, são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos da Polícia Federal, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções deste órgão.

3.2.2. Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

3.2.3. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes constantes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

3.3. A Instrução Normativa nº 13/2005-DG/PF, que define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal, atribuiu ao Setor e Núcleo de Tecnologia da Informação (STI e NTI), em seu art. 189, a atribuição de dotar à SR e sua circunscrição com sistemas informatizados, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática e telecomunicações, e outras atividades correlatas à TIC, capazes de proporcionar o controle gerencial das atividades de informática e de telecomunicações das áreas policial e administrativa da sua região.

3.4. Todavia, a Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução destas atividades, devendo recorrer à execução indireta, mediante contrato, para execução dos serviços operacionais de TIC. Ademais, as atividades a serem contratadas são materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituam área de competência legal desta Polícia Federal.

3.5. A execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, e em especial não se insere nas vedações previstas no artigo 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018; além disto, é tratada como atividade que, no âmbito da Administração Pública Federal, será preferencialmente objeto de execução indireta nos termos do inciso XXIII

da Portaria MPDG nº 443, de 27 de dezembro de 2018, e ainda se refere a contratação de um solução única de TIC que segue modelo estipulado pela SGD/MGI, não envolvendo a contratação dos serviços de avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.

3.6. Os serviços a serem contratados, para os atendimentos de 2º e 3º Nível, são atualmente objeto do Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR que atingirá o prazo máximo de vigência de 60 meses em 31/12/2023, conforme detalhamento no item específico que avalia o atual contrato para fins de estimativa da nova contratação.

3.7. Considerando que a DTI/PF contratou serviço de atendimento de TIC em 1º Nível abrangendo todas as unidades da PF no Brasil, unificando o atendimento e aberturados chamados na plataforma por eles contratada, escalonado os chamados de 2º e 3º Níveis para as unidades somente quando necessário via sistema específico para esta finalidade, perdeu-se a necessidade do atendimento de 1º Nível local descentralizado.

3.8. 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 Polícia Federal nesta descentralizada e respectivas unidades regionais, é necessário promover um novo processo licitatório seguindo os normativos e legislação atuais e o alinhamento com o modelo adotado pela DTI para seleção de fornecedor dos serviços que são objetos desta contratação.

3.9. A contratação envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico de 2º nível, presencial, aos usuários, e sustentação de infraestrutura. Ambos devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejada e o desempenho esperado.

3.10. O atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários é um meio para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários in loco, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC. É um ponto de contato entre os usuários e a área de TIC da PF, estando diretamente responsável pela percepção e satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal.

3.11. O suporte técnico aos usuários será na modalidade presencial. A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando o Service Desk da DTI para gerir e tratar as demandas da descentralizadas referentes a essa contratação.

3.12. O atendimento de 3º nível é um meio para gerenciar a sustentação da infraestrutura destas unidades, que é muito sensível e requer um bom nível de maturidade em seus processos com indicadores de disponibilidade que possam mensurar a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de sustentação da infraestrutura deve utilizar os processos do ITIL como melhores práticas.

3.13. Os serviços de tecnologia da informação são críticos para a Polícia Federal. Atualmente, dependem da infraestrutura de TIC da PF serviços prestados para toda a população, tais como o Serviço de Emissão de Passaportes, o Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, Registro de Estrangeiros, o Serviço de Controle e Fiscalização de Empresas de Vigilância Privada, Controle de Produtos Químicos, dentre outros. Além dos serviços prestados ao público externo, são vários os sistemas utilizados internamente pela Polícia Federal como apoio para a execução da missão de todas as áreas de negócio.

3.14. Além disso, o uso de soluções de Tecnologia da Informação está em franca expansão na PF. Existe grande demanda pela adoção de novos serviços informatizados nos próximos anos, e os projetos para a criação de tais serviços vêm sendo constantemente incorporados ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Os novos serviços e sistemas implicarão no aumento gradativo da infraestrutura atual, fazendo com que o seu gerenciamento seja ainda mais complexo.

3.15. Os serviços são enquadrados como continuados tendo em vista que se a necessidade a ser atendida com a contratação é permanente, constituindo-se em serviços que se destinam a dar suporte à realização das atividades da Polícia Federal.

3.15.1. O objeto a ser contratado possui complexidade elevada, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços, aliado ao tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do contratante.

3.15.2. Neste sentido a própria Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, recomenda o estabelecimento de prazo mínimo de vigência inicial de 24 meses.

3.15.3. No âmbito desta Polícia Federal, os serviços e sua execução são ainda afetados pelas características próprias de um órgão policial, razão pela qual se entende que é mais vantajosa a vigência inicial do contrato 5 anos, conforme permissivo do artigo 106 da Lei nº 14.133/2021, implicando na diminuição dos custos administrativos com as formalizações das prorrogações dos contratos, além disso possibilita que o contrato seja mais eficiente e com menor custo para a Administração, em especial considerando a complexidade das rotinas e serviços a serem prestados.

3.15.4. Entretanto, considerando o contido no item 8 b do Despacho UCI/SR/PF/PR 32523905, que dispõe que deverá ser incluída nos autos a demonstração da vantajosidade econômica, com orientação de que conste nos autos planilha(s) com as respectivas pesquisas que demonstrem a aludida vantajosidade, e contrato atual e da impossibilidade de construir uma tese em curto período de tempo a demonstrar a vantagem da vigência de 05 (cinco) anos, será estabelecida a vigência da nova contratação em 24 (vinte e quatro) meses, conforme prazo mínimo estabelecido na Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

3.16. Na elaboração dos documentos desta contratação foram observadas as vedações previstas no art. 5º da IN SGD/MGI nº 94, de 23 de dezembro de 2022, sendo que as obrigações estabelecidas encontram-se em conformidade com o disposto no referido artigo.

3.17. A Tabela a seguir resume as necessidades de negócio a serem atendidas com a presente contratação:

ID.	RESUMO DAS NECESSIDADES
NNE1	Operação, configuração, implantação, monitoração, atualização, manutenção, melhoria contínua, documentação e segurança dos serviços de TI, dos equipamentos de TI, dos dados, dos ambientes e processos sob a responsabilidade do NTI/SR/PF/PR, por meio da adoção das melhores práticas de gestão, pelo foco na entrega de resultados, pelo atendimento aos níveis de serviço estabelecidos, visando o uso eficiente dos recursos, a qualidade e a satisfação dos usuários.
NNE2	Garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TI da Polícia Federal.
NNE3	Execução e aperfeiçoamento contínuo dos serviços técnicos de operação e de processamento e armazenamento de dados da Polícia Federal.
NNE4	Eficiência, qualidade e melhoria contínua da experiência dos usuários no suporte e atendimento das suas necessidades no uso dos serviços de TI oferecidos pela Polícia Federal.
NNE5	Alinhamento e atualização dos processos de gerenciamento de serviços de TI já implementados no NTI às boas práticas de mercado (ITIL, COBIT, PMBOK, DAMA-DMBOK, etc...) e às necessidades de governança de TI vigentes na PF, bem como a implementação de novos processos e sua melhoria contínua.
NNE6	Apoio à gestão, documentação e catalogação dos itens de configuração de TI sob a responsabilidade do NTI, bem como suas configurações, registros patrimoniais e respectivos manuais técnicos operacionais.
NNE7	Elaboração e publicação on-line de relatórios e painéis atualizados específicos para a fiscalização dos serviços prestados, bem como demais relatórios e painéis de apoio à gestão dos recursos e serviços sob a responsabilidade da contratada.
NNE8	Alinhamento ao modelo de contratação executado pelo órgão central, considerando necessidade de divisão dos suportes nos níveis de serviço prestados, entre a Diretoria de Tecnologia da Informação, sediada em Brasília/DF, e o Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional da Polícia Federal no Paraná (NTI/SR/PF/PR), conforme determinado pelo Órgão Central para as futuras contratações;
NNE9	Adequar a contratação para atendimento de suporte e configuração à solução de telefonia IP implantada pela Polícia Federal no Estado do Paraná;

ID.	RESUMO DAS NECESSIDADES
NNE10	Adequar a contratação para atendimento de suporte e configuração à solução de comunicação via rádio (Sistema Tetrapol).

3.18. A Tabela abaixo sintetiza os resultados e benefícios esperados com a contratação de serviços especializados de TIC nos moldes propostos neste Termo de Referência:

ID.	Benefício esperado
BES1	Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC disponibilizados pela PF aos públicos interno e externo.
BES2	Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TIC, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da PF, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço.
BES3	Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados nesta Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná e respectivas unidades regionais/descentralizadas.
BES4	Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados da PF de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.
BES5	Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TIC, consubstanciadas nos guias COBIT v5 e ITIL v3 e 4.
BES6	Aumento do nível de controle em relação à segurança e confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos da Polícia Federal
BES7	Preparação da Infraestrutura de TIC para os novos projetos definidos pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), de forma a consolidar as ações de Governança de TIC com a efetiva implantação dos novos projetos e sistemas.
BES8	Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acesso à Internet e aos sistemas da Administração Pública Federal, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.
BES9	Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC.
BES10	Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência dos contratos atuais.

3.19. A quantificação e estimativa prévia dos serviços foi estabelecida a partir das seguintes premissas:

3.19.1. Levantamento do Ambiente

3.19.1.1. Foi realizado, pelo NTI/SR/PF/PR, o levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que o compõem, bem como o número de usuários e sistemas utilizados pelo órgão, sendo que a descrição detalhada consta no Anexo I deste Termo de Referência.

3.19.1.2. A definição dos usuários VIPs será realizada pelo NTI/PR, de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional, e repassada à DTI/PF para as devidas tratativas durante os atendimentos. O número máximo de usuários VIPs para esta contratação não excederá 25 (vinte e cinco) usuários, podendo (os usuários VIPs) estar em qualquer uma das localidades abrangidas pela contratação.

3.19.2. Análise do Contrato Atual

3.19.2.1. Os serviços a serem contratados são atualmente objeto do Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR, firmado com a empresa SIGMA DATASERV INFORMÁTICA S/A, CNPJ 77.166.098/0001-86, cujo fim da vigência de 60 meses ocorrerá em 31/12/2023, conforme processo SEI 08385.001567/2018-75.

3.19.2.2. O Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR, contemplava também o atendimento de 1º Nível, entretanto, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI/PF, enquanto órgão central de TIC da PF, contratou serviço de atendimento de TI em 1º Nível abrangendo todas as unidades da PF no Brasil, unificando o atendimento e abertura dos chamados na plataforma por eles contratada, escalonado os chamados de 2º e 3º Níveis para as unidades somente quando necessário via sistema específico para esta finalidade, desta forma, perdeu-se a necessidade do atendimento de 1º Nível local descentralizado.

3.19.2.3. A contratação local (Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR) foi formulada para ser executada por valor fixo, com os quantitativos de chamados referindo-se a mera estimativa, nos mesmos termos do modelo agora obrigatório para uso por força da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, conforme razões expostas no Despacho NTI/SR/PF/PR 21057871. Entretanto, por falta de clareza nos documentos que integraram a contratação, e que deram margem a interpretação diferente das condições de pagamento, a partir do ano de 2022 os serviços passaram a ser pagos em função do número de chamados efetivamente atendidos.

3.19.2.4. O pagamento por chamados atendidos mostra-se ineficiente e não incentiva a melhoria na qualidade de serviços e ambientes de TIC, tanto é assim, que tal solução não pode mais ser contratada nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

3.19.2.5. O valor atualmente contratado, conforme 4º Termo Aditivo (documento SEI 26331172) consta detalhado abaixo:

	Item	Descrição dos Serviços	Qtd. Total(12 meses)	Valor Unitário Serviço	Valor total do Item(12 meses)
GRUPO 01	1	CHAMADOS DE 1º e 2º NÍVEIS Serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação, conforme especificações do Anexo I (1º Nível) e Anexo II (2º Nível)	6758	R\$ 54,67	R\$ 369.459,86
	2	CHAMADOS DE 1º e 3º NÍVEIS Serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação, conforme especificações do Anexo I (1º Nível) e Anexo III (3º Nível)	1813	R\$ 121,48	R\$ 220.243,24
VALOR TOTAL DO CONTRATO - R\$ 589.703,10					
VALOR MENSAL ESTIMADO DO CONTRATO - R\$ 49.141,925					

3.19.2.6. A empresa SIGMA para execução do contrato utiliza-se dos seguintes profissionais:

Perfil Profissional	Localidade	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Sede Curitiba	2
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Delegacia Maringá	1
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Delegacia Londrina	1
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Delegacia Guarapuava	1
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Sede Curitiba	2
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Sede Curitiba	1

3.19.2.7. Atualmente a empresa não aloca profissionais fixos nas delegacias descentralizadas de Paranaguá e Ponta Grossa, o que acaba impactando na estatística de atendimento dos chamados dentro do acordo de nível de serviço contratado. Como o atual contrato prevê uma meta de atendimento dos chamados dentro do prazo de 80%, a atual empresa trabalha para atingir este limite, e não para atingir os 100%.

3.19.3. **Levantamento do Histórico de Chamados**

3.19.3.1. O histórico de chamados do Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR, de 2020 a 2023 consta detalhado abaixo:

Referência	2º Nível	3º Nível	Total Mês	SEI	Referência	2º Nível	3º Nível	Total Mês	SEI	Referência	Chamados Totais	SEI	Referência	Chamados Totais	SEI
jan/23	434	119	553	27105889	jan/22	434	186	620	22220434	jan/21	805	17912102	jan/20	983	13860745

fev/23	449	70	519	27653858	fev/22	287	243	530	22816653	fev/21	763	18167861	fev/20	934	14060461
mar/23	693	70	763	28314325	mar/22	437	220	657	22964394	mar/21	895	18441903	mar/20	999	14427508
abr/23	552	78	630	28901298	abr/22	244	292	536	23645243	abr/21	803	18858948	abr/20	766	14704761
mai/23	458	106	564	29491172	mai/22	411	287	698	23702178	mai/21	769	19290690	mai/20	740	15116588
jun/23	618	93	711	29994892	jun/22	307	273	580	24342764	jun/21	762	19369426	jun/20	755	15475433
jul/23	472	103	575	30504878	jul/22	592	149	741	25378098	jul/21	700	19795103	jul/20	855	15581670
ago/23	639	85	724	31369320	ago/22	357	275	632	25664132	ago/21	815	20185604	ago/20	882	16067804
set/23	609	146	755	31836509	set/22	418	142	560	25739225	set/21	482	20848245	set/20	850	16357242
Total Parcial 2023	4924	870	5794		out/22	116	298	414	25793932	out/21	551	21396705	out/20	827	16665576
Média Parcial 2023	547	97	644		nov/22	324	154	478	26088898	nov/21	630	21406555	nov/20	774	16972233
					dez/22	198	191	389	26439066	dez/21	592	21757519	dez/20	672	
					Total Anual	4125	2710	6835		Total Anual	8567		Total Anual	10037	
					Média Mensal	343,75	225,8333	569,5833		Média Mensal	713,9166667		Média Mensal	836,4166667	

3.19.3.2. O atual contrato não possui o detalhamento por Categoria de Serviços previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

3.19.4.1. Os serviços deverão ser executados nos locais indicados no item específico deste Termo de Referência, que trata do Modelo de Execução do Contrato.

3.19.4.2. A SR/PR é dotada de estrutura para comportar a prestação dos serviços objeto da presente contratação. A SR conta com uma área dedicada à função de Tecnologia da Informação e Comunicação, equipada com mesas, cadeiras, computadores, tela de monitoramento dos ativos e serviços de rede e demais equipamentos utilizados na manutenção do ambiente.

3.19.4.3. A SR conta ainda com uma área de controle restrito destinada especificamente para os equipamentos servidores e de telecomunicações da descentralizada. Essa área está equipada com racks, comportando os ativos de rede, como roteadores e switches, e os servidores de rede, sistemas, banco de dados, backup, etc. Além desta sala com os principais elementos de rede, existem switches distribuídos pelos andares para conexão das estações de trabalho, impressoras e demais equipamentos de rede.

3.19.4.4. Cada sítio listado neste Termo de Referência conta com uma sala técnica reservada para um rack e demais elementos de rede.

3.19.4.5. A maioria destas salas é climatizada por meio de aparelhos de ar-condicionado e possuem rede elétrica estabilizada e mantida por nobreaks.

3.19.4.6. Fica ao encargo da CONTRATADA a abertura e acompanhamento de chamados, a partir dos alertas de monitoramento, para as respectivas empresas de manutenção, assim como a organização geral do ambiente de TIC do ambiente.

3.19.4.7. O CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras) necessário para a prestação dos serviços. A utilização destes materiais fornecidos pela CONTRATANTE é exclusiva nas dependências de suas unidades, sendo vedado ao colaborador retirar qualquer material de patrimônio da PF sem autorização expressa dos fiscais do contrato. Todavia, o material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, etc.) será de sua responsabilidade.

3.19.4.8. O atendimento será presencial aos usuários de TIC da PF em toda a região estadual de responsabilidade da Unidade Gestora, nas localidades descritas no item específico deste Termo de Referência.

3.19.4.9. Será permitido o atendimento remoto quando devidamente acordado com o CONTRATANTE. Deve-se atentar ao fato que o atendimento remoto aos usuários está previsto no contrato do órgão central (DTI), motivo pelo qual deve-se repassar os casos em que o atendimento remoto nacional não está suprimindo a demanda regional, para fins de verificação e auditoria.

3.19.4.10. Para os serviços prestados fora do ambiente do contratante os recursos necessários à adequada prestação do serviço, tais como deslocamento, conexão de Internet, hardware e software, serão de responsabilidade do CONTRATADO.

3.19.4.11. A CONTRATANTE viabilizará o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TI do CONTRATANTE para a execução de atividades dentro do escopo desta contratação. O acesso dos colaboradores da CONTRATADA deverá se dar exclusivamente por enlace de rede disponibilizado pela CONTRATADA.

3.19.5. **Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe**

3.19.5.1. Analisando os serviços executados entende-se necessária a formação de 2 (duas) equipes distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades:

Serviços	Equipe	Perfis
Central de serviços de TIC	Equipe Especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Equipe Especializada II – Redes Locais, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação, Serviços Microsoft, Serviços VMWare, Orquestração de Servidores, Banco de Dados, Armazenamento de Dados e Telefonia IP.	Analista de suporte computacional Sênior Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação

3.19.5.2. Observando as características e requisitos da infraestrutura a ser atendida, os requisitos de experiência profissional e formação de equipe necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços são definidos a seguir:

a) Equipe Especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário

Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de atendimento presencial devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
No mínimo um integrante deve possuir Certificação Microsoft Windows 10 – “070-697 e/ou MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
No mínimo um integrante deve possuir a certificação Windows 10 – “070-698 e/ou MD-101”.
No mínimo um integrante deve possuir certificado que comprove a participação em curso de ITIL Foundation v3 ou superior.
Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores.
Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais 3270.
Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.
Inglês técnico.

b) Equipe Especializada II – Redes Locais, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação, Serviços Microsoft, Serviços VMWare, Orquestração de Servidores, Banco de Dados, Armazenamento de Dados e Telefonia IP.

Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da equipe especializada II devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação e Comunicação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;
--

ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de no mínimo 360 horas/aula.
Experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior, ambientes Linux Server (Debian, Suse, Fedora ou Red Hat), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).
Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2012 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora ou Red Hat) e Unix (Solarise AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shellscript).
Todos os integrantes devem possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3,IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
Todos os integrantes devem possuir conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.
No mínimo um integrante deve possuir certificado de conclusão do curso “VMware vSphere - Install Configure and Manage v6.X” ou superior com carga horária de 40 horas e realizado em centro de treinamento autorizado VMWare (“VMware Authorized Training Center”).
Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 04 (quatro) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.
No mínimo um integrante deve possuir a certificação “MCSA - Windows Server 2012” ou superior.
Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias.
No mínimo um integrante da área deve possuir curso “ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification”.
Pelo menos um integrante deve possuir certificação CCNA – Cisco Certified Network Associate.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 3 (três) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP,OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano no sistema Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) ou superior.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano na atividade de monitoramento de ambiente de TIC.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TIC, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração.
No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos avançados sobre a ferramenta Zabbix.
No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos avançados sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TIC (SNMP, etc.).
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados MS SQL Server.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados PostgreSQL.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados MySQL.
No mínimo um integrante deve possuir Certificação dCAA – Digium Certified Asterisk Administrator.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em manutenção e configuração de serviços de telefonia IP e Convencional para pelos menos 500 ramais.
Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TIC.
Pelo menos um integrante deverá possuir a certificação “DPO - Data Protection Officer” ea certificação “PDPE - Privacy e Data protection Essentials”.
Inglês Técnico.

3.19.5.3. O CONTRATADO é o responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços, não se admitindo que a CONTRATANTE custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais do contratado.

3.19.6. **Dimensionamento do volume de serviços**

3.19.6.1. Nos termos da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, o dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil.

3.19.6.2. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme atividades descritas, de forma não exaustiva, no Anexo II deste Termo de Referência.

3.19.6.3. A partir do levantamento do histórico de chamados executados no contrato atual, conforme item 3.18.3 supra, observa-se que a quantidade de chamados técnicos teve uma significativa queda nos anos de 2021 e 2022, devido a Pandemia de COVID-19. No ano de 2023, o indicador de quantitativo de chamados vem apresentando crescimento ao longo do ano, principalmente chamados de 3º nível. Sabemos que muito provavelmente já em 2024, a PF vai operacionalizar um posto de imigração na delegacia descentralizada de Paranaguá, teremos a mudança de sede da delegacia de Ponta Grossa, criação de um Posto de Emissão de Passaportes em Londrina e estruturação das delegacias com a base FICCO. Assim, apenas com o intuito de auxiliar as empresas na formulação das propostas, vez que o pagamento se dará por VALOR FIXO MENSAL, estima-se abaixo a volumetria de serviços inerentes a SR/PR e suas delegacias descentralizadas:

CATSER	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA DE CHAMADOS
26980	Central de serviços de TIC - Serviços de Atendimento Presencial ao Usuário	6.149
27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	4.851
QUANTIDADE TOTAL MENSAL ESTIMADA DE CHAMADOS		11.000

3.19.6.4. A estimativa acima divide-se por localidade conforme tabela abaixo, conforme estimativa do NTI/SR/PF/PR pela observação da prática dos serviços, vez que o atual contrato não possui o detalhamento previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

Item	Serviços	ESTIMATIVA - QUANTIDADE MÉDIA ANUAL DE CHAMADOS NOVA CONTRATAÇÃO													
		SR/PF/PR	GISE CTBA	AFONSO PENA	PATIO BATEL	VILA HAUER	DPF PARANAGUA	NEPOM PARANAGUA	DPF PONTA GROSSA	DPF GUARAPUAVA	DPF MARINGA	SHOPPING CATUAI MARINGA	DPF LONDRINA	GISE LONDRINA	UMUARAMA
1	Gerenciamento de Serviços de TIC	335	7	2	1	1	22	1	22	45	67	1	67	1	1
2	Sustentação de Aplicações	598	12	4	2	1	40	1	40	80	120	1	120	1	1
3	Armazenamento e Backup	263	5	2	1	0	18	0	18	35	53	0	53	0	0
4	Sustentação de Banco de Dados	263	5	2	1	0	18	0	18	35	53	0	53	0	0
5	Administração de Dados	335	7	2	1	1	22	1	22	45	67	1	67	1	1
6	Conectividade e Comunicação	874	17	6	3	2	58	2	58	116	175	2	175	2	2
7	Monitoramento de Serviços de TI	933	19	6	4	2	62	2	62	124	187	2	187	2	2
8	Suporte Técnico de Microinformática	2842	57	19	11	5	190	5	190	379	569	5	569	5	5

3.19.6.5. Assim, considerando o histórico de execução do atual contrato, a perspectiva de ampliação da quantidade dos serviços executados, a necessidade de modificação dos níveis de serviço para obtenção de serviços com mais qualidade, a quantidade estimada de usuários dos serviços, estima-se os seguintes perfis e quantidades conforme previsto na Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade
3132-20	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	7
1425-30	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	2
1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1

3.19.6.6. A quantidade acima, é definida a partir da análise de todos os dados já apontados neste documento, em especial do histórico de execução do atual contrato, a perspectiva de ampliação da quantidade dos serviços executados, a necessidade de modificação dos níveis de serviço para obtenção de serviços com mais qualidade, a quantidade estimada de usuários dos serviços, e constam detalhadas por itens conforme planilha abaixo, bem como na planilha de estimativa de preços:

PERFIS E QUANTIDADES DE REFERÊNCIA MENSAL - PORTARIA 1070/2023										
Descrição do Perfil	Cód. Identificação do Perfil	ITEM 1 Gerenciamento de Serviços de TIC	ITEM 2 Sustentação de Aplicações	ITEM 3 Armazenamento e Backup	ITEM 4 Sustentação de Banco de Dados	ITEM 5 Administração de Dados	ITEM 6 Conectividade e Comunicação	ITEM 7 Monitoramento de Serviços de TI	ITEM 8 Suporte Técnico de Microinformática	TOTAL
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	TECMAN-01	0	0	0	0	0	0,8	0	6,2	7
Analista de suporte computacional Sênior	ASUPCOMP-03	0,1	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2	0,4	0,5	2
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	GERINF	0,1	0,1	0	0	0,1	0,2	0,2	0,3	1

3.20. O objeto da contratação não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional da PF. Dessa forma, a licitação será realizada em um grupo único.

3.20.1. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto,

conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 – Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.

3.20.2. Além disto o parcelamento viável tecnicamente já foi realizado, ficando a contratação dos serviços de 1º nível a cargo da DTI/PF, a partir da qual é realizada a abertura e gerenciamento dos chamados.

3.20.3. Considerando que a regra da Lei nº 14.133/2021 é admissão da participação de consórcios não se vislumbra situação que caracterize exceção e, portanto, deverá ser admitida a participação de consórcios.

3.20.4. A subcontratação dos serviços não será permitida por afetar a responsabilidade na execução dos serviços e não se compatibilizar com o modelo de contratação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

3.21. As condições de qualificação técnica e econômica-financeira estabelecidas em item próprio deste Termo de Referência, consideram que data a natureza dos serviços é essencial que a empresa a ser contratada possua experiência comprovada na execução de atividades compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta contratação, demonstrando que qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar, bem como que demonstrem a boa condição financeira da empresa. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo sido observados os limites da Lei nº 14.133/2021.

3.22. A contratação ora pretendida segue a padronização da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, bem como o modelo estabelecido pelo órgão central de TIC desta Polícia Federal, entretanto, até esta data a contratação não se encontra entre os itens contemplados no Catálogo Eletrônico de Padronização (<https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao/itens-padronizados>).

3.23. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023 desta SR/PF/PR, conforme detalhamento a seguir:

- I - ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000021/2023;
- II - Data de publicação no PNCP: 20/05/2023;
- III - Id do item no PCA: 173;
- IV - Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- V - Identificador da Futura Contratação: 200364-50/2022.

3.24. O objeto da contratação também está em consonância com o Plano Estratégico de Tecnologia de Informação e Comunicação - PETIC 2020-2023 da Polícia Federal e com o Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) 2020-2021- Prorrogado para 2023, conforme Despacho CPLAN/CGAD/DTI/PF 31267700, conforme demonstrado abaixo:

Alinhamento ao Plano Estratégico de Tecnologia de Informação e Comunicação - PETIC 2020-2023

Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC	
Descrição: implementar ações e atividades voltadas para a operação e manutenção das atividades de TIC em níveis adequados.	
Indicador 9.1: índice de disponibilidade de serviços de TI Meta: 99,8% Frequência: anual	Indicador 9.2: percentual de conformidade de infraestrutura Meta: 2020: 50% 2021: 70% 2022: 80% Frequência: anual

Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) 2020-2021- Prorrogado para 2023

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

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

4.2.1. Prover serviço de suporte técnico presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação. As demandas serão recebidas por meio de registro em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC fornecida pelo contrato da DTI/PF.

4.2.2. Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.

4.2.3. Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.

4.2.4. Prover serviço de suporte técnico local presencial prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos, de acordo com as classificações de urgência e impacto.

4.2.5. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

4.2.6. Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.

4.2.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

4.2.8. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.

4.2.9. Implementar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio da PF.

4.2.10. Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

4.2.11. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e em todos os aspectos do serviço contratado.

Requisitos de Capacitação

4.3. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

Requisitos Legais

4.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e a outras legislações aplicáveis;

4.5. Aplicam-se também os seguintes requisitos:

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

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

4.5.3. 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.

4.5.4. No decorrer da execução contratual, a Contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos relacionados ao presente Termo de Referência, bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial, mas

não somente, os listados no subitem anterior.

Requisitos de Manutenção

4.6. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

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

Requisitos Temporais

4.8. Os serviços devem ser prestados ininterruptamente, por se tratar de serviços continuados, a contar de 1º de janeiro de 2024 ou outra data constante na Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

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

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

4.11. Durante a execução contratual, o CONTRATANTE realiza abertura de chamados que podem envolver: requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas, e serão classificados de acordo com os critérios de prioridade estabelecidos pelo CONTRATANTE, e consequente definição dos prazos de atendimento.

4.12. Considerando a interação desta contratação com a contratação mantida de forma centralizada pela DTI/PF (N1), que recepciona os chamados e procede ao escalonamento das demandas, através de Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC, os requisitos temporais, observarão as seguintes especificidades:

4.12.1. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento (TIT) e tempo máximo para solução do chamado (TMS), serão contados a partir do escalonamento realizado pelo atendimento inicial da DTI/PF (N1) para o suporte da empresa contratada da PF/PR.

4.12.2. É responsabilidade do N1 do CONTRATANTE o encaminhamento das requisições com todas as informações necessárias para seu atendimento.

4.12.2.1. Caso ocorra de a requisição estar com informações incompletas, esta deve ser devolvida ao N1 para que se faça o devido encaminhamento correto, e comunicado à DTI/PF para que essa tome as providências cabíveis para evitar esse tipo de não conformidade. Nessas situações, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo do acordo de nível de serviço da CONTRATADA da SR/PR.

4.13. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade:

a) Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

b) Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

c) Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

4.14. As tabelas abaixo definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<div>· Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.</div> <div>· Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos críticos.</div> <div>· Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população.</div>

	<ul style="list-style-type: none"> · Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. · Qualquer incidente ou requisição reportado pela Gestão NTI como urgente.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> · Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, plantão, unidades de atendimento de passaporte). · Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> · A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). · O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> · A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. · O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. · Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> · O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. · O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. · A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. · A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> · O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. · O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. · O sistema ou recurso é crítico. · Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. · Qualquer incidente ou requisição reportado pela Gestão NTI como urgente.

Alta	<ul style="list-style-type: none"> · O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. · O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> · O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. · Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> · Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. · O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

4.14.1. O Catálogo de Serviços, não exaustivo, constante no Anexo III, vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

4.14.2. Os sistemas e recursos de TIC constam do Anexo I com a respectiva definição quanto à criticidade ou essencialidade, que embasam o grau de urgência.

4.14.3. As classificações de “impacto” e “urgência” presentes nos ANEXOS II e III poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

4.14.3.1. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “ALTÍSSIMO”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

4.14.3.2. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

4.15. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada serviço, de acordo com a seguinte matriz de prioridades:

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

4.15.1. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.

4.16. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)
1	Em até 20 min	Em até 1,5h
2	Em até 30 min	Em até 2h
3	Em até 1h	Em até 5h
4	Em até 2h	Em até 10h

5	Em até 3h	Em até 24hs ou em data posterior específica ou combinada entre as partes.
---	-----------	---

4.17. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TIT E TMS.

4.18. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.19. Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

4.20. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

4.21. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado a partir da comunicação do usuário e o chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução em até 15 minutos para voltar a ser atendido.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.22. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e 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.

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

4.23.1. A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

4.23.2. 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.

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

4.23.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que, entre outros, seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE. Caso algum funcionário fique por mais de 60 dias sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TIC da PF, deve-se comunicar ao CONTRATANTE para avaliação quanto ao desligamento deste colaborador da respectiva equipe da CONTRATADA.

4.23.4.1. A CONTRATADA deverá ainda assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.

4.23.5. 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.

4.23.6. 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.

4.23.7. 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 Compromisso e Manutenção de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.23.8. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da PF não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

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

4.23.10. A CONTRATADA deverá informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.

4.23.11. A CONTRATADA deverá fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

4.23.12. A CONTRATADA deverá promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.

4.24. Nos termos da IN 175/2020-DG/PF, será exigido — ainda que em regime temporário de trabalho — de todos os candidatos a atuar no âmbito da Polícia Federal:

I - ficha cadastral, conforme modelo constante no Anexo VIII deste Termo de Referência, a qual deverá ser preenchida manualmente pelo candidato;

II - currículo atualizado em formato PDF pesquisável; e

III - as seguintes certidões, as quais podem ser obtidas na Internet:

a) Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;

b) Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral; e

c) Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal; e

d) 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.

IV - Termo de Responsabilidade, conforme modelo constante no Anexo IX deste Termo de Referência;

§ 1º 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.

§ 2º A qualquer tempo, a Polícia Federal poderá solicitar outros documentos necessários para:

a - comprovação de dados; ou

b - esclarecimento de fatos envolvendo o candidato.

4.24.1. Os documentos referidos acima deverão ser entregues pela Contratada ao fiscal do contrato, com antecedência mínima de trinta dias do início da execução dos serviços.

4.24.2. Não havendo tempo hábil entre a adjudicação do objeto licitado e o início da prestação dos serviços para a apresentação da documentação, os documentos supracitados poderão ser entregues em até quinze dias contados a partir da assinatura do contrato.

4.24.3. A Contratada submeterá ao fiscal do contrato, com antecedência mínima de trinta dias do início da execução dos serviços, salvo em casos de emergência devidamente justificada que impossibilite informação prévia:

I - os nomes dos candidatos ao posto, juntamente com:

a) currículos;

b) fichas cadastrais; e

c) certidões exigidas;

II - o nome do empregado substituto, com:

a) o motivo da substituição; e

b) o prazo da substituição; e

4.24.4. Apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados alocados no contrato de prestação de serviços.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.25.1. 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 insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.25.2. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.28. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas.

4.29. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e 4 e COBITv5.

4.30. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITILv3 e 4.

4.31. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL 4. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.

4.32. Todos os processos definidos nesse contrato devem ser atualizados para a biblioteca ITIL 4 caso a biblioteca ITIL v3 seja descontinuada durante a execução contratual. Todos os processos definidos nesse contrato devem estar atualizados antes da data final de término do ITIL v3.

4.33. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

4.34. Os requisitos da ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TIC encontram-se detalhados no Anexo IV deste Termo de Referência.

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.35.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer, caso possível, tendo em vista o encerramento do atual contrato em 31/12/2023, em 1º de janeiro de 2024, sendo que o período entre a assinatura do CONTRATO e o início da execução dos serviços caracteriza o Período de Transição Operacional (PTO).

4.35.1.1. No caso de não haver tempo hábil, a data para início dos serviços será aquela definida na Ordem de Serviços, sem contemplar PTO.

4.35.2. Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

4.35.3. Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da Superintendência e demais unidades regionais, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Requisitos de Implantação

- 4.36. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:
- 4.36.1. Com base nas informações recolhidas durante o Período de Transição Operacional - PTO, supramencionado, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços.
- 4.36.1.1. No caso de não haver tempo hábil para o PTO, os serviços serão iniciados na data definida na OS, sendo dispensada a apresentação de Plano de Implantação dos Serviços.
- 4.36.2. O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: no primeiro mês, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no segundo mês, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; e no último mês serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

Requisitos de Garantia e Manutenção

- 4.37. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

- 4.38. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.

Requisitos de Formação da Equipe

- 4.39. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no item 3.19.5. deste Termo de Referência.
- 4.40. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TIC e respectivas áreas finalísticas da PF, envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes.
- 4.41. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.
- 4.42. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.
- 4.43. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos, com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.
- 4.44. A CONTRATADA deverá comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato, apresentando toda a documentação necessária.
- 4.45. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da PF exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.
- 4.46. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência.
- 4.47. Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 120 (cento e vinte) meses, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação de Colaboradores, para ser executado semestralmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada.
- 4.48. Os treinamentos relativos à atualização dos requisitos de qualificação das equipes, à exemplo de treinamentos para a atualização das certificações, não deverão ser incluídas no Plano de Capacitação. É obrigação da CONTRATADA manter os requisitos mínimos de qualificação das equipes conforme descrito no TR.

4.49. O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá seguir a carga horária mínima para cada equipe especializada conforme a seguir. A carga horária deverá ser cumprida a cada 6 meses de execução contratual, podendo, a critério do CONTRATANTE, não ser executada ou ser executada parcialmente.

Equipe	Carga horária semestral
Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário	80hs
Equipe especializada II – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação, Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores, Banco de Dados, Armazenamento de Dados e Telefonia IP.	100hs

4.50. A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, e deve ser executado no semestre seguinte. A não apresentação do Plano de Capacitação de Colaboradores implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato. A glosa será realizada mensalmente até a apresentação e aprovação do plano.

4.51. O CONTRATANTE poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências, sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados.

4.52. Eventualmente, e devidamente fundamentada a necessidade por parte do CONTRATANTE, poderão ser solicitados treinamentos específicos em alguma tecnologia, ferramenta ou solução de TI, de até 40 horas, por equipe especializada, no decorrer do período de execução do Plano de Capacitação. A CONTRATADA terá o prazo de 7 (sete) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados. Esse treinamento extemporâneo poderá ser incluído na carga horária do programa contínuo de desenvolvimento de competências, contudo caso a carga horária da tabela acima já tiver sido cumprida, esse motivo não poderá ser utilizado para a não execução do treinamento por parte da CONTRATADA.

4.53. A não execução da carga horária de treinamento/capacitação aprovada para as equipes especializadas da CONTRATADA (item 4.51), ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor ANUAL do contrato, aferidos no término do prazo de execução do plano aprovado, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada semestre de execução contratual.

4.54. O Programa de Desenvolvimento de Competências não poderá resultar em custo adicional para o CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte.

4.55. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

4.57. A ordem de serviço conterá no mínimo: o objetivo da OS, a identificação e os perfis profissionais mínimos, os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento", em atendimento ao item 9.5.11 da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.58. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e/ou telefônica.

4.59. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.60. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da PF. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

4.61. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

4.62. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

- 4.63. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, as topologias físicas e lógicas da rede da PF, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pelo NTI.
- 4.64. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- 4.65. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
- 4.66. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da PF.
- 4.67. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- 4.68. Apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades desta contratação, nos termos da IN DG/PF 175/2020.
- 4.69. A CONTRATADA substituirá, de imediato, da prestação de serviços objeto desta contratação qualquer colaborador que: não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pelo CONTRATANTE; que embarace a fiscalização; ou que se conduza de modo prejudicial, indesejável, inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.
- 4.70. A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.
- 4.71. A CONTRATADA deverá realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 4.72. São ainda requisitos de metodologia de trabalho que deverão ser observados pela CONTRATADA:
- 4.72.1. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
- 4.72.2. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 4.72.3. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
- 4.72.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 4.72.5. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
- a) Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.
 - b) Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.
 - c) Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais

- 4.72.6. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.
- 4.72.7. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 4.72.8. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 4.72.9. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 4.72.10. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 4.72.11. Responsabilizar-se pela limpeza, conservação e organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 4.72.12. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.
- 4.72.13. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.
- 4.72.14. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 4.72.15. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 4.72.16. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.
- 4.72.17. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 4.72.18. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica do CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços.
- 4.72.19. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que alocue aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.
- 4.72.20. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- 4.72.21. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.
- 4.72.22. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
- 4.72.23. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.
- 4.72.24. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.
- 4.72.25. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- 4.72.26. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º §1., da Lei nº 14.133/21, sob pena de imediata rescisão contratual.
- 4.72.27. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação do CONTRATANTE.
- 4.72.28. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço ao CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.

4.72.29. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.73. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos nos itens 4.22 a 4.24 deste documento.

Vistoria

4.74. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 11:30 e das 14:30 às 17:30h.

4.75. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

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

4.76.1. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF e terão duração estimada de 01:00 (uma hora).

4.76.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços.

4.76.3. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da SR/PR e demais unidades, políticas corporativas de TI, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente de TIC da PF.

4.76.4. A vistoria deverá ser agendada junto ao Núcleo de Tecnologia da Informação da SR/PR (NTI/SR/PF/PR), pessoalmente, pelos telefones (41) 3251-7558,e/ou por e-mail: nti.srpr@pf.gov.br. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 08:00 às 11:30 e das 14:30 às 17:30 e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.

4.76.5. O endereço do local de vistoria é: Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná, Rua Professora Sandália Monzon, 210 CEP: 82640-040, Curitiba – PR.

4.76.6. O LICITANTE deverá trazer o Termo de Vistoria impresso, conforme modelo no Anexo X deste Termo de Referência, que será assinado pelo servidor responsável da contratante e pelo representante da LICITANTE que realizar a vistoria.

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

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

Sustentabilidade

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

4.79.1. Não foram localizados critérios de sustentabilidade específicos aplicáveis a contratação, em especial, em consulta ao Guia Nacional Contratações Sustentáveis, v.6 - setembro/2023.

Subcontratação

4.80. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.81. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

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

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

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

Informações relevantes para o dimensionamento E/OU apresentação da proposta

4.85. A demanda do órgão tem como base as seguintes características :

4.85.1. As informações de volumetria de chamados descritas neste TR no item 3.

4.85.2. As informações de características do ambiente descritas neste TR no item 3, bem como nos anexos 1 e 3.

4.85.3. As informações do modelo de execução do contrato descritas neste TR.

4.86. Diversas localidades onde serão prestados os serviços a serem contratados, possuem laudo de periculosidade (documento SEI 31836663), e nestes termos conforme artigo 193 da CLT é assegurado aos trabalhadores o pagamento do adicional de periculosidade de 30% sobre o salário básico. Não há previsão legal para pagamento dos adicionais proporcionalmente aos dias efetivamente trabalhados, exceto nos meses de admissão e demissão (se incompletos).

4.87. Assim para os perfis Técnico em Manutenção e Analista de Suporte que realizam as atividades de forma predominantemente presencial foi estimado a incidência do adicional de periculosidade. Para o perfil de gerente de Infra não foi contabilizado o adicional de 30%, por não atuar fisicamente nas localidades atendidas pelo contrato.

4.88. **O atendimento de primeiro nível remoto às dúvidas, solicitações e reclamações dos usuários internos de serviços da PF não será escopo da presente contratação, vez que o serviço de atendimento de TIC em 1º Nível abrangendo todas as unidades e usuários da PF no Brasil, é objeto de contrato da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), enquanto órgão central de TIC da PF, conforme Contrato nº 12/2020, firmado com a empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A, CNPJ 07.171.299/0001-96, ou ainda, outro que vier a substituí-lo.**

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.9. cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

5.1.10. especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.

São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração, além de todos os processos de monitoramento mapeados, e quaisquer documentos gerados, repassados através de meio formal à equipe de Gestão do Contrato, ao final do contrato;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 5.2.10. executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.11. não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.12. não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.13. cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.
- 5.2.14. responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte, treinamento e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.
- 5.2.15. responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.
- 5.2.16. reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 5.2.17. receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.
- 5.2.18. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 5.2.19. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 5.2.20. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
- 5.2.21. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 14.133/21.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: Por se tratar de serviços continuados, e a fim de evitar a interrupção dos serviços, deverá ser executado a contar de 1º de janeiro de 2024 ou outra data constante na Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela

Contratante;

6.1.2. As regras relativas ao Período de Transição Operacional (PTO) e Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA encontram-se detalhas neste Termo de Referência nos itens que tratam dos requisitos de projeto, implementação e implantação.

6.1.3. Os métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho encontram-se detalhados neste Termo de Referência e seus anexos, devendo ainda observar o que segue.

6.1.4. Todas as demandas serão registradas em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC implantada pela DTI na PF.

6.1.4.1. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC única da PF, administrada pela DTI, sendo seu registro inicial via ligação 0800, e-mail, assistente virtual inteligente (Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams), portal de serviços, aplicativo para dispositivo móvel (Android e iOS).

6.1.4.2. A abertura de chamados será realizada pelos usuários da CONTRATANTE, que podem envolver: requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas.

6.1.4.3. A atuação da CONTRATADA deverá ser proativa de modo a assegurar os níveis de serviços exigidos e a qualidade dos serviços prestados. Para tanto, com vistas a manter o registro de informações, a CONTRATADA poderá registrar os incidentes, problemas ou ainda requisições de serviços na ferramenta de gerenciamento de demandas.

6.1.4.4. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. Já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.

6.1.4.5. Outra fonte de informações são os alertas e avisos emitidos pelas ferramentas automatizadas que geram requisições para atuação do contratado.

6.1.4.6. Os serviços deverão ser executados observando-se os processos de gerenciamento de TIC do CONTRATANTE.

6.1.4.7. Todos os chamados derivados de requisição de mudança, de requisição de serviços, problemas e incidentes estarão associados ao processo de avaliação da satisfação do usuário, à exceção daqueles abertos pela própria CONTRATADA, que neste caso devem ser avaliados pelo CONTRATANTE.

6.1.4.8. A demanda que não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, objeto do Contrato da DTI/PF, será escalonada para atendimento pela CONTRATADA da SR/PR.

6.1.4.9. O escalamento do chamado será registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC disponibilizado pelo contrato da DTI/PF.

6.1.4.10. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência, quando do seu registro na ferramenta de ITSM.

6.1.4.11. A classificação seguirá a definição do contratante do impacto de cada demanda e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado. Será facultado às descentralizadas alterarem as prioridades inicialmente definidas pelo N1 do Contrato da DTI/PF.

6.1.4.12. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da PF no Estado do Paraná, listados neste Termo de Referência.

6.1.4.13. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalonados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

6.1.4.14. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

6.2. O CONTRATANTE proporcionará livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocará à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

6.3. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

6.4. A CONTRATADA deverá elencar no mínimo 01 (um) profissional para cumprir as funções de supervisão determinadas nos perfis de Líderes Técnicos de cada uma das equipes especializadas.

- 6.4.1. Os líderes técnicos operacionais serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do CONTRATANTE.
- 6.4.2. É responsabilidade das atividades de supervisão do líder técnico a atuação transversal entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA, assim como as equipes de servidores da DTI, dos NTI e STI, e áreas negociais da PF, sempre que necessário.
- 6.4.3. O líder técnico deverá estar acessível em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial ou através de número telefônico em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e encaminhar procedimentos para a solução de problemas.
- 6.5. As equipes de gestão de TIC do CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com este líder técnico e o preposto.
- 6.5.1. A contratada deverá indicar substitutos para os prepostos e líderes técnicos no caso de férias ou outros afastamentos.
- 6.5.2. O preposto e os líderes técnicos operacionais poderão ser contatados pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.
- 6.5.3. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.
- 6.6. Os serviços serão executados conforme prazos previstos no item que trata dos requisitos temporais, excetuadas as requisições planejadas.
- 6.6.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Demanda de Serviço.
- 6.6.2. O CONTRATANTE poderá definir junto à CONTRATADA outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.
- 6.6.3. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, avaliação de impacto, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.
- 6.6.4. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a proposta e autorizar a sua execução.
- 6.6.4.1. Se a proposta de execução não for aprovada, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE a aprove.
- 6.6.5. A proposta de execução de requisição planejada deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.
- 6.6.6. As datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas serão consideradas como prazo final de atendimento, atentando-se para a respectiva aplicação de TRS em caso de descumprimento, conforme definido neste TR.
- 6.6.7. Durante a execução, todas as tarefas relativas à proposta aprovada deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.
- 6.6.8. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.
- 6.6.9. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.
- 6.6.10. As Requisições Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da DTI, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.
- 6.6.11. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas desenvolvidas pelo CONTRATANTE nos anos de 2018 a 2021:
- a) Migração de recursos de virtualização;
 - b) Distribuição e configuração dos switches da rede local;
 - c) Distribuição e configuração de novos servidores de rede;
 - d) Migração das unidades para o Domínio PF;
 - e) Atualização dos sistemas operacionais nas estações e servidores de rede;

- f) Implantação do Microsoft 365;
- g) Implantação do projeto SDWAN e Acelerador WAN;
- h) Reestruturação na troca dos equipamentos de rede;
- i) Substituição das novas estações de trabalho dos usuários;
- j) Efetuar catalogação do patrimônio e testes de conectividade, limpeza de periféricos e validação de hardwares e softwares para disponibilizar os equipamentos de TIC para doação;
- k) Reorganização de racks e cabeamentos estruturados nas unidades descentralizadas da PF no Paraná.

6.7. A CONTRATADA deverá garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

6.8. Serão realizadas reuniões periódicas com o preposto, de modo a garantir a qualidade da execução e os resultados previstos para a prestação dos serviços.

6.9. Execução de Relatórios e Dashboards

6.9.1. A CONTRATADA deverá publicar e manter atualizados relatórios e painéis web dinâmicos relativos aos atendimentos e respectivos prazos, bem como do cumprimento dos índices estabelecidos nesse Termo de Referência para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal, para apoio à fiscalização do contrato e para o apoio à gestão dos processos de gerenciamento de serviços ITIL sob a sua responsabilidade.

6.9.2. Para a geração, manutenção e publicação dos relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item, a CONTRATADA poderá utilizar funcionalidades intrínsecas da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM adotada ou as ferramentas específicas de business intelligence, geração de relatórios e painéis web dinâmicos já contratadas pela Polícia Federal.

6.9.3. Os relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item devem ser acessíveis, além da equipe da DTI, pelo chefe e subchefe do NTI e demais servidores ou contratados definidos por ele.

6.9.4. O CONTRATANTE terá acesso irrestrito a todos os dados da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM, monitoração, chat, suporte remoto e outras adotadas, para fins de auditoria, gestão dos serviços de TI ou requisição para geração de outros relatórios e painéis web dinâmicos que sejam necessários para a fiscalização.

6.9.5. O CONTRATANTE, ao seu critério, também poderá solicitar a disponibilização de novos relatórios e painéis web dinâmicos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.

6.9.6. Cronograma de realização dos serviços: os serviços serão realizados de forma contínua, nos termos estipulados neste Termo de Referência e seus anexos, com faturamento mensal dos serviços.

Local e horário da prestação dos serviços

6.10. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

- a) SR/PF/PR Superintendência Regional no Paraná - Rua Professora Sandália Monzon, 210 CEP: 82640-040 Curitiba – PR
- b) Base Gise - CURITIBA - Rua Dr. Muricy, 214 CEP: 80010-120 Curitiba-PR.
- c) Aeroporto Afonso Pena - Av. Rocha Pombo, 2730 CEP: 83010-900 São José dos Pinhais – PR.
- d) PEP (Posto de Emissão de Passaportes) Shopping Pátio Batel - Avenida do Batel, 1868 CEP: 80420-090 Curitiba - PR
- e) Posto Vila Hauer - Rua Presidente Padua Fleury 1789 Hauer - Curitiba - PR
- f) PF/PNG/PR - Delegacia em Paranaguá - Rua Manoel Bonifácio, 309 CEP: 83203- 300 Paranaguá – PR.
- g) NEPOM/PNG/PR - Delegacia de Polícia Marítima em Paranaguá - Rua Benjamin Constant, 504 CEP:83203- 190 Paranaguá – PR.
- h) PF/PGZ/PR - Delegacia em Ponta Grossa - Rua Carlos Osternack, 316 CEP:84040- 120 Ponta Grossa - PR

- i) PF/GPB/PR - Delegacia em Guarapuava - Rua Professor Becker, 1950 CEP: 85010- 170 Guarapuava – PR. CEP 60180-422
- j) PF/MGA/PR - Delegacia em Maringá - Av. José Alves Nendo, nº 1309, Jardim Aclimação – Maringá - PR CEP: 87055-000
- k) PEP (Posto de Emissão de Passaportes) Shopping Catuaí - Av. Colombo, 9161 - Parque Industrial Bandeirantes, Maringá - PR, 87070-000
- l) PF/LDA/PR - Delegacia em Londrina - Rua Tietê nº 1450, Bairro Vila Nova – Londrina - PR CEP: 86025-230
- m) GISE/LDA/PF - Base GISE em Londrina - Av. São João, 500 – Londrina - PR.
- n) Base Umuarama - Rua Goiás Nº 5307 Zona 2 em Umuarama, CEP: 87502-030

6.10.1. O atendimento presencial será prestado nessas unidades e, eventualmente, em outras unidades isoladas da PF no estado do Paraná. Poderá haver a inclusão de alguns postos de atendimento do Passaporte, durante a execução contratual. Também pode ocorrer mudanças de localidade de algumas unidades da PF dentro da região estadual, a critério do Setor de Logística da descentralizada. Orienta-se no sentido que tais alterações/acréscimos de locais de atendimento, se ocorrerem, não devem resultar em obrigações e custos não previstos inicialmente pela contratada.

6.10.2. Encontra-se em andamento o processo de mudança de sede da Delegacia de Polícia Federal em Ponta Grossa, que passará a funcionar no prédio da Justiça do Trabalho em Ponta Grossa, situado à Rua Maria Rita Perpétuo da Cruz, nº 11, na cidade de Ponta Grossa/PR, sendo que os serviços deverão ser prestados no novo endereço tão logo concluída a mudança.

6.10.3. A coordenação das atividades de atendimento aos usuários e das equipes especializadas de TIC será realizada a partir das dependências Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná (NTI/SR/PF/PR), no seguinte endereço: Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná, Rua Professora Sandália Monzon, 210 CEP: 82640-040 Curitiba –PR.

6.10.4. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

6.10.5. Os recursos dos serviços de Suporte Técnico de 2º e 3º Nível poderão ser alocados na sede da Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná e/ou em outras unidades regionais, devendo tudo ser acordado com antecedência junto ao Contratante.

6.11. Os serviços serão prestados no seguinte horário: durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, incluindo os sábados, domingos e feriados, em todas as Unidades da Polícia Federal no Paraná, nos endereços informados neste Termo de Referência.

6.12. Os horários administrativos de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 08h e 18h.

6.13. O horário de plantão será compreendido, nos dias úteis, das 18h às 08h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 08h.

6.14. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados. É facultado, nos casos onde houver viabilidade, que a CONTRATADA execute remotamente as suas atividades, desde que este acesso remoto seja realizado exclusivamente através do enlace de dados mantido pela CONTRATADA, ou não cause ônus à CONTRATANTE. Em todas as circunstâncias deverão ser observados os níveis mínimos de serviço.

6.15. A maioria dos serviços serão prestados durante os dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário administrativo, em todas as unidades da Polícia Federal no Paraná. No entanto, poderão ocorrer serviços nos finais de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente, mediante comunicação do CONTRATANTE. Devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.

6.16. As atividades de atendimento presencial ao usuário - Equipe especializada I - deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 18h dos dias úteis.

6.17. As atividades da equipe especializada II deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta) para os casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores nas dependências do Contratante. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

6.18. O CONTRATANTE comunicará previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

Materiais a serem disponibilizados

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

6.19.1. Equipamentos portáteis usados pelas equipes especializadas para atendimento dos chamados deverão ser providos pela CONTRATADA, à exemplo de: pendrives, testadores de cabos, alicates de crimpagem, leitores de mídia USB, cases para discos rígidos, etc.

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

6.20. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Formas de transferência de conhecimento

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

6.21.1. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim, sem qualquer custo adicional.

6.21.2. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 93 da Lei Federal nº. 14.133/21, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

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

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

6.21.5. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar, em até 15 dias, um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

6.21.5.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

6.21.5.2. A metodologia de trabalho.

6.21.5.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

6.21.5.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados.

6.21.5.5. Os processos, cronograma e outros recursos que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

6.21.6. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

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

6.21.8. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

6.21.9. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo

6.21.10. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

- 6.22.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.
- 6.22.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos do próprio CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.
- 6.22.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.
- 6.22.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.
- 6.22.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.
- 6.22.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 6.22.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
- 6.22.7.1. Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato, e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
- 6.22.7.2. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados. E a propriedade intelectual destes documentos repassada através de meio formal à equipe de Gestão do Contrato.
- 6.22.7.3. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- 6.22.7.4. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 6.22.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:
- 6.22.8.1. Mapa atualizado com topologias da rede.
- 6.22.8.2. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.
- 6.22.8.3. Base de dados de conhecimento atualizada.
- 6.22.8.4. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.
- 6.22.8.5. Entregar as ferramentas de Gerenciamento de TI, utilizadas durante a prestação de serviços, com a Base de Dados atualizada. Caso as ferramentas sejam proprietárias, deverão ser fornecidas as bases de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos dados armazenados.
- 6.22.8.6. Plano de Transferência de Conhecimento Consolidado.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

- 6.23. Cada OS conterà o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no Anexo XII.

Mecanismos formais de comunicação

- 6.24. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:
- 6.24.1. Ordem de Serviço;
- 6.24.2. Ata de Reunião;
- 6.24.3. Ofício;

6.24.4. Sistema de abertura de chamados;

6.24.5. E-mails e Cartas;

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

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	No início do Contrato
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MSTeams ou equivalente)	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

6.26. O CONTRATANTE contará com serviço corporativo de mensagens instantâneas (MS Teams ou equivalente), no qual serão participantes as contas/e-mails dos prestadores de serviços que atuam no contrato. Esse serviço será utilizado para acompanhamento de atividades do contrato e como facilitador de comunicação entre todas as equipes de TIC da DTI e NTI, inclusive das áreas de negócio.

6.27. As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador da CONTRATADA e validadas pela equipe de gerência de TIC do CONTRATANTE.

6.28. Caberá ainda à CONTRATADA informar os telefones celulares dos líderes técnicos operacionais e preposto para comunicação com a equipe de gerência de TIC do CONTRATANTE. Esse meio de comunicação poderá ser usado em eventuais situações de incidentes ou implantação de projetos de alto impacto para a PF, assim como para participação remota em salas de crise, quando não for possível a presença física do colaborador.

Formas de Pagamento

6.29. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do item que trata dos Critérios de Medição e Pagamento.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.30. O Contratado 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.

6.31. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS V e VI.

7. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

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

- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

- 7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 7.6. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.
- 7.7. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com o líder técnico e equipes especializadas. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:
- 7.7.1. Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle do atendimento dos chamados, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.
- 7.7.2. Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
- 7.7.3. 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.
- 7.7.4. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- 7.7.5. Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE.
- 7.7.6. Nenhum dos colaboradores das equipes técnicas poderá ser designado como preposto.
- 7.7.7. O preposto deverá estar acessível em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial ou através de número telefônico em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e encaminhar procedimentos para a solução de problemas.
- 7.8. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

Reunião Inicial

- 7.9. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 7.10. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.
- 7.10.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:
- 7.10.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.10.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.10.1.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.10.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.1.5. Apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

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

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

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

7.14.1. O Gestor do Contrato convocará a contratada para participação em reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões.

7.14.2. Nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

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

7.14.2.2. Os relatórios de acompanhamento de serviços devem ser elaborados periodicamente pela equipe de fiscalização do contrato com vistas a subsidiar o gestor do contrato na apuração do valor mensal da contratação a ser autorizado para fins de pagamento.

7.14.2.3. Esse instrumento de controle deve possuir, no mínimo, a apuração dos indicadores de níveis de serviços, ocorrências e demais informações necessárias à correta identificação do valor mensal a ser pago referente à execução das Ordens de Serviços.

7.14.2.4. Logo, configuram-se em ferramentas imprescindíveis para fiscalização e gestão do contrato, proporcionando ainda a técnicos e gestores o acesso a informações e estatísticas importantes para tomadas de decisões acerca do desempenho da área de TI como um todo.

7.14.2.5. A produção desse relatório deve se basear em informações extraídas de ferramentas e softwares sob a gestão do contratante, não devendo se basear exclusivamente em informações fornecidas pelo contratado.

Gestor do Contrato

- 7.15. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 7.16. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 7.17. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 7.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 7.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 7.20. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 7.21. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará será realizada utilizando os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho, previstos no Anexo VII deste Termo de Referência.
- 8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 8.2.1. não produzir os resultados acordados;
- 8.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 8.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.3. A utilização dos níveis mínimos de serviço não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- 8.4.1. Nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, o pagamento dos serviços é o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (AjusteNMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos níveis mínimos de serviço e da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização.
- 8.4.2. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:
- $$Fm = VMS - Ajuste(NMS)$$
- onde,
- Fm: é o faturamento mensal a ser pago ao contratado;
- VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;
- Ajuste(NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

- 8.4.3. O desconto na fatura mensal, decorrente do ajuste (NMS) não será superior a 30% sobre o valor mensal, cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 8.4.4. A comunicação de cobrança deverá ser encaminhada pela CONTRATADA, em até cinco dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal, acompanhada do Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:
- 8.4.4.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.
 - 8.4.4.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.
 - 8.4.4.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
 - 8.4.4.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
 - 8.4.4.5. Relatório Mensal de Requisições de Mudança.
 - 8.4.4.6. Relatório Mensal de execução de Requisições Planejadas.
 - 8.4.4.7. Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.
 - 8.4.4.8. Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI
- 8.4.5. Os relatórios cobrados podem ser emitidos a partir da ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI/PF, pelas ferramentas de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.
- 8.4.6. É responsabilidade do CONTRATANTE, por meio da DTI/PF, oferecer todo apoio para a correta geração dos relatórios descritos nessa seção.

Do recebimento

- 8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de (15) quinze dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 8.5.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)
- 8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 8.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 8.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 8.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
- 8.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

- 8.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 8.15.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 8.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 8.15.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 8.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

- 8.19. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRSL1	Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRSL2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que a mesma tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRSL3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5
TRSL4	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRSL5	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRSL6	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRSL7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRSL8	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por (o chamado tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRSL9	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por de ocorrência indicador manipulado	100
TRSL10	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRSL11	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRSL12	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRSL13	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRSL14	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRSL15	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRSL16	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos <i>racks</i> de equipamentos e <i>patch panels</i> , ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das salas técnicas da SR/PR e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRSL17	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRSL18	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRSL19	Deixar de comunicar o Contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRSL20	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10
TRSL21	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRSL22	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e <i>patches</i> de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores, e também quando e como direcionado pela DTI/PF.	Por ocorrência	10
TRSL23	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRSL24	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRSL25	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRSL26	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRSL27	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRSL28	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRSL29	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRSL30	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRSL31	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme melhores práticas de segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRSL32	Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRSL33	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após envio da RDM. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 2 horas sem a execução da mudança emergencial.	Por ocorrência	5
TRSL34	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRSL35	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
TRSL36	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRSL37	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRSL38	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRSL39	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 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRSL40	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRSL41	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE.	Por mês incompleto de atraso	10
TRSL42	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRSL43	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRSL44	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRSL45	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRSL46	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do Contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRSL47	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo líder técnico	Por dia completo	5
TRSL48	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRSL49	Deixar de cumprir as datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas, assim como as datas definidas de comum acordo para qualquer atividade. Essas datas serão consideradas como prazo final de atendimento.	Por ocorrência	10

8.19.1. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

8.19.2. O desconto na fatura mensal, decorrente do ajuste (NMS) não será superior a 30% sobre o valor mensal, cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

8.20. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

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

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

Liquidação

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

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

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

8.23.1. o prazo de validade;

8.23.2. a data da emissão;

8.23.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.23.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.23.5. o valor a pagar; e

8.23.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

8.26. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

8.32. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Cessão de crédito

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

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

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

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

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

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

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global do grupo.

Regime de execução

9.2. O regime de execução do contrato será por “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, nos termos do item 21.15 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.5. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

9.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

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

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

9.24. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

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

9.28. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo] de 10% do valor anual total estimado da contratação.

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

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

Qualificação Técnica

9.31. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

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

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

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

9.33.1. Atendimento presencial no mínimo a 500 (quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.

9.33.2. Atendimento mínimo de 5.500 (cinco mil e quinhentos) chamados em um período de 12 (doze) meses.

9.33.3. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4.

9.33.4. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 10 (dez) servidores físicos/virtuais; 50 (cinquenta) ativos de rede gerenciáveis (switch/router), links WAN e rede sem fio em um mesmo contrato.

9.33.5. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory , DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores físicos/virtuais em um mesmo contrato.

9.33.6. Experiência na instalação, configuração e administração em ambientes de monitoramento de serviços de rede, usando a ferramenta Zabbix.

- 9.33.7. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 20 (vinte) TBytes.
- 9.33.8. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento e ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS com capacidade mínima de 20 (vinte) TBytes.
- 9.33.9. Serviço de instalação, administração, configuração em Central Telefônica IP, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 300 ramais/usuários em um mesmo contrato.
- 9.33.10. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas Hyper-V e/ou VMware, com, no mínimo, 5 (cinco) servidores físicos/virtuais.
- 9.33.11. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 9.34. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.35. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.36. 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 v4 implantadas.
- 9.37. Para fins de comprovação, somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica.
- 9.38. 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:
- a) Nome do cliente.
 - b) Endereço completo do cliente.
 - c) Identificação do contrato.
 - d) Descrição dos serviços prestados.
 - e) Vigência do contrato.
 - f) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
 - g) Telefone, fax ou e-mail de contato.
 - h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.
- 9.39. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC da Polícia Federal no Paraná. O modelo de atestado (ou declaração) de capacidade técnica encontra-se no ANEXO XI.
- 9.40. Para fins de habilitação técnica, será considerado ainda o somatório da quantidade indicada nos atestados de capacidade técnica por item, caso a LICITANTE apresente mais de um documento.
- 9.41. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da inabilitação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 2.542.155,84 (dois milhões, quinhentos e quarenta e dois mil cento e cinquenta e cinco reais e oitenta e quatro centavos) para o período de 02 (dois) anos, conforme custos unitários apostos na tabela do item 1 deste Termo de Referência.

11. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 200364/00001;
- II) Fonte de Recursos: 01000000000;
- III) Programa de Trabalho: 172371;
- IV) Elemento de Despesa: 339040
- V) Plano Interno: PF99900TI24;

Cronograma Físico Financeiro

11.3. Os serviços serão pagos por mensalmente considerando o VALOR FIXO MENSAL conforme proposta vencedora da licitação, associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS), nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que com essa estrutura de contratação busca vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante.

Curitiba/PR, na data da assinatura eletrônica.

<div><div></div><div>GIULIANO SUCKOW</div><div>Integrante Requisitante</div></div>	<div><div></div><div>FELIPE LOVATTO MALDONADO</div><div>Integrante Técnico</div></div>	<div><div></div><div>ÁDAMO HENRIQUE LOUZADA</div><div>Integrante Administrativo</div></div>
--	--	---

NTI/SR/PF/PR
<div><div></div><div>GLAUCO LUCIO GONÇALVES LOPES</div><div>Chefe do NTI/SR/PF/PR</div></div>

Aprovo,

Autoridade Competente e Máxima da Área de TIC
<div><div></div><div>RIVALDO VENÂNCIO</div><div>SUPERINTENDENTE REGIONAL</div><div>AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC DA UASG</div></div>

Apêndice e Anexos:

a) Apêndice: Estudo Técnico Preliminar (documento SEI 32659847)

Anexos do ETP: Mapa Comparativo de Preços (documento SEI 32688966), Planilha Estimativa SR/PR (documento SEI 32688969), Nota Metodológica SGD/MGI (documento SEI 32299308), Mapa de Pesquisa Salarial da SGD/MGI (documento SEI 32319192), Laudos de Periculosidade (documento SEI 31836663).

b) Anexos do TR:

Anexo I do TR - Detalhamento do Ambiente do órgão (31842321),

Anexo II do TR - Atuação das Equipes Especializadas (31882052),

Anexo III - Catálogo de Serviços (31982613),

Anexo IV do TR - Requisitos Software Monitoramento (31905787),

Anexo V - Modelo de Termo Sigilo (32000799),

Anexo VI - Modelo de Termo Ciência Sigilo (32001304),

Anexo VII - Indicadores de Níveis de Serviço (31987106),

Anexo VIII - Modelo Ficha Cadastral (32010434),

Anexo IX - Modelo Termo de Responsabilidade (32010435),

Anexo X do TR - Modelo de Termo de Vistoria (32132113),

Anexo XI do TR - Modelo de Atestado de Capacidade Técnica (32132815) e

Anexo XII do TR - Modelo de Ordem de Serviço (32634833).



Documento assinado eletronicamente por **GLAUCO LUCIO GONCALVES LOPES, Perito(a) Criminal Federal**, em 20/12/2023, às 08:29, 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 **FELIPE LOVATTO MALDONADO, Agente Administrativo(a)**, em 20/12/2023, às 08:35, 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 **RIVALDO VENANCIO, Superintendente Regional**, em 21/12/2023, às 15:44, 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 **GIULIANO SUCKOW, Chefe de Núcleo - Substituto(a)**, em 20/12/2023, às 08:19, 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 https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=32996832&crc=99ED6567.

Código verificador: **32996832** e Código CRC: **99ED6567**.