



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

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA Nº 24846336/2022-STI/SR/PF/RJ

Processo nº 08455.009962/2022-10

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Processo para contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e de serviços continuados de suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme especificações e condições do Termo de Referência (TR) e seus Anexos.

| Tabela 1 | | | | | | |
|----------|------|---|--------|-------------------|---------------|--------------|
| Grupo | Item | Descrição | CATSER | Unidade de Medida | Quant. Mensal | Quant. Anual |
| 1 | 1 | Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | 26980 | VAL/MÊS | 1 | 12 |
| | 2 | Serviços continuados de suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | 27014 | VAL/MÊS | 1 | 12 |

1.2. Não está prevista para o presente certame a indicação das cotas reservadas, nos termos do inciso III do art. 48, da LC n. 123, de 2006, devido ao seu enquadramento nas exceções previstas no art. 49, incisos II, III e IV do referido dispositivo legal.

1.3. O detalhamento da quantidade estimada de chamados por unidade da Polícia Federal no Rio de Janeiro consta na tabela 5 do presente Termo de Referência.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo das demandas de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pelo CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência.

2.2. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização 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.

2.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do contratante.

2.4. 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, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.

2.5. Pela necessidade de registrar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC (sistemas, infraestrutura, topologia físicas e lógicas da rede da PF, processos e procedimentos operacionais e serviços relativos ao suporte técnico aos usuários), a equipe da CONTRATADA deverá produzir e atualizar a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos no edital e no TR, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

2.6. 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, histórico de ocorrências e operação dos serviços.

2.7. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais

artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

2.8. 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.

2.9. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

2.10. Dos Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.10.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto da DTI/PF (Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal) e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

2.10.2. Recebimento, análise, acompanhamento e solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

2.10.3. Alguns usuários serão definidos como VIP e terão preferência na classificação de prioridade no atendimento. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 11 (onze) usuários.

2.11. Dos Serviços continuados de suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.11.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto da DTI/PF e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

2.11.2. Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da infraestrutura, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, conforme descrito no catálogo de serviços.

2.12. Do regime de prestação do serviço

2.12.1. O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro, nos endereços informados neste TR.

2.12.2. A estimativa é de que 90% 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 Estado do Rio de Janeiro. No entanto, poderão ocorrer alguns serviços nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação prévia 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.

2.12.3. O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 08:00 h às 18:00 h.

2.12.4. O horário de sobreaviso será compreendido, nos dias úteis, das 18h às 08:00 h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 08:00h.

2.13. Do gerenciamento dos chamados

2.13.1. A Polícia Federal, através da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), disponibilizará uma plataforma para registro e gerenciamento de chamados.

2.13.2. A plataforma de registro e gerenciamento de chamados será administrada pela empresa CONTRATADA pela DTI/PF.

2.13.3. Todos as solicitações de suportes serão registrados nesta plataforma de gerenciamento de chamados.

2.13.4. O atendimento dos suportes objeto desta licitação, será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento de registro de chamados da DTI/PF. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer uma das unidades da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro, como também poderão atuar de forma remota.

2.13.5. O acesso remoto, durante o horário administrativo, deverá ser efetuado exclusivamente nas dependências da CONTRATANTE e, fora do horário administrativo, poderá ser efetuado a partir de qualquer local, com equipamento disponibilizado pela CONTRATADA, desde que utilize as ferramentas homologadas pela CONTRATANTE.

2.13.6. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de registro e gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF para realizar os atendimentos. A CONTRATADA poderá ter acesso externo através de VPN, com os usuários devidamente autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os atendimentos dos chamados.

2.13.7. Os técnicos da CONTRATADA que efetuarem atendimentos fora dos horários normais de expediente deverão estar devidamente familiarizados com o ambiente da CONTRATADA, possuindo as devidas certificações, qualificações e autorizações de acesso.

2.13.8. A CONTRATADA deverá informar previamente à CONTRATANTE a lista dos técnicos por ela credenciados como aptos ao atendimento do CONTRATO, no formato indicado pela CONTRATANTE.

2.14. **Do catálogo de serviços**

2.14.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com um Catálogo de Serviços. O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da PF no Estado do Rio de Janeiro.

2.14.2. O Catálogo de serviços se divide em atividades de suporte técnico especializado de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.14.3. Os suportes previamente classificados pela central de atendimento da DTI/PF e escalados para o atendimento na SR/PF/RJ serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

2.14.4. Para cada atividade do catálogo de serviços a CONTRATANTE deverá cumprir um respectivo tempo de acordo de nível de serviço (SLA) que será o somatório de um Tempo de Início de Tratativa (TIT) e um Tempo Máximo de Solução (TMS).

2.14.5. Conforme a localidade da prestação de serviço, para determinadas atividades do catálogo de serviços, será disponibilizado um tempo de deslocamento (TD).

2.14.5.1. Tempo de Deslocamento 01: 1 hora

2.14.5.2. Tempo de Deslocamento 02: 2 horas

2.14.5.3. Tempo de Deslocamento 03: 4 horas

2.14.5.4. Tempo de Deslocamento 04: 8 horas

2.14.5.5. Tempo de Deslocamento 05: 24 horas

2.14.5.6. Tempo de Deslocamento 06: 72 horas

2.14.6. Os serviços e atividades constantes no catálogo de serviço são passíveis de atualizações pela CONTRATANTE.

2.14.7. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecem, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC fornecida pela DTI/PF.

2.14.8. O Catálogo de Serviços consta do Anexo II deste Termo de Referência.

2.14.9. O Tempo de Deslocamento (TD) para cada localidade de atendimento consta do Anexo IV deste Termo de Referência.

2.15. **Das equipes de Atendimento**

2.15.1. As especialização das equipes de atendimento devem estar em conformidade com o item 4.11 do Termo de Referência (Requisitos de Formação da Equipe).

2.15.2. A Contratada deverá disponibilizar equipes de atendimento especializadas em suporte técnico de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.15.3. As equipes de suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) também poderão fazer atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.15.4. As equipes especializadas somente em atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) não poderão atuar no suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.15.5. **Preposto**

2.15.5.1. A CONTRATADA deverá ser representada junto à CONTRATANTE, através da figura de um preposto, para acompanhar e responder pela fiel execução do contrato.

2.15.5.2. O preposto terá acesso à plataforma de gerenciamento de suportes da PF para acompanhar a execução das atividades de suporte.

2.15.5.3. Todas as demandas referentes à execução contratual deverão ser tratadas entre os gestores do contrato e o preposto da CONTRATADA.

2.15.5.4. Todas as questões técnicas deverão ser tratadas entre os fiscais técnicos do contrato e o preposto da CONTRATADA.

2.15.5.5. O preposto deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe de suporte. O profissional elencado atuará, exclusivamente, como preposto, sem acúmulo de funções de atendimento aos usuários. O preposto NÃO integrará equipe técnica de atendimentos e responderá pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos.

2.16. **Materiais e recursos a serem disponibilizados pela CONTRATANTE**

2.16.1. A Polícia Federal disponibilizará na sede da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro os seguintes recursos para CONTRATADA:

- 2.16.1.1. Bancada para manutenção e configuração de equipamentos.
- 2.16.1.2. Computadores e ramais telefônicos para uso na prestação dos serviços dentro das unidades da SR/PF/RJ, não sendo permitido a portabilidade dos mesmos pelas equipes da CONTRATADA.
- 2.16.1.3. Caso a CONTRATANTE entenda ser conveniente, os recursos acima poderão ser disponibilizados nas dependências de suas unidades descentralizadas.

2.17. **Materiais e recursos a serem disponibilizados pela CONTRATADA**

- 2.17.1. Computadores para suas equipes, que serão usados na prestação remota dos serviços.
- 2.17.2. Ferramental contendo, no mínimo, os seguintes itens:
 - 2.17.2.1. Testador e identificador de cabo de redes.
 - 2.17.2.2. Jogo de chaves de fendas.
 - 2.17.2.3. Jogo de chaves Philips.
 - 2.17.2.4. Alicates de bico e de corte.
 - 2.17.2.5. Alicate crimpador categoria 6.
 - 2.17.2.6. Multímetro digital.

2.18. **Classificação serviço**

- 2.18.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 2.18.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 2.18.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

3. **JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

3.1. **Contextualização e Justificativa da Contratação**

- 3.1.1. A Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução das atividades inerentes a essa atribuição precípua, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato, para execução dos serviços operacionais de TIC. Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018.
- 3.1.2. Atualmente, está vigente o Contrato nº 26/2018-SR/PF/RJ. Por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e com o suporte, sustentação e manutenção da infraestrutura de TIC, que garante a operacionalidade de todos os sistemas da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro.
- 3.1.3. 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 nas Unidades da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objeto do contrato ora em fase de encerramento.
- 3.1.4. Os serviços de tecnologia da informação são críticos para a Polícia Federal. Atualmente, os serviços públicos prestados para toda a população, tais como o Serviço de Emissão de Passaportes, o Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, o Serviço de Controle de Empresas de Vigilância Privada, dentre outros, dependem da infraestrutura de TIC da PF. 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.
- 3.1.5. A utilização de soluções de Tecnologia da Informação está em constante 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.
- 3.1.6. Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal vigente, é objetivo estratégico “Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC”. Tal garantia depende da adoção e internalização institucional de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através do ITIL e COBIT. No entanto, a PF não conta com uma carreira específica para profissionais dedicados a atuar na área de Tecnologia da Informação, sendo necessária a contratação de serviços especializados. A DTI/PF vem, progressivamente, investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de processos de gestão e operação, capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

3.2. **Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**

- 3.2.1. Alinhamento ao Plano Estratégico da PF
 - 3.2.1.1. ID: N1

3.2.1.2. Objetivo Estratégico: Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC

3.2.2. Alinhamento ao PDTIC PF 2020-2021 Prorrogado para 2023 - Versão 8

3.2.2.1. ID da Necessidade: N122

3.2.2.2. Necessidade de TIC: Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI

3.2.2.3. ID da Ação: A168

3.2.2.4. Ação de TIC: Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

3.2.3. Alinhamento ao PAC/PGC 2022 - 2023

3.2.3.1. Código no PGC da UASG: 20/2022

3.2.3.2. Descrição: Contratação de empresa especializada para atendimento na área de TIC nas unidades da PF no Estado do Rio de Janeiro (Service Desk)

3.3. Alinhamento à Estratégia de Governo Digital

3.3.1. Em observação a Instrução Normativa Nº 202, de 18 de setembro de 2019, relativas ao Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, e ao Preço Máximo de Compra de Item de TIC (PMC-TIC), não foi encontrado no catálogo solução compatível com os itens licitados.

3.3.2. A licitação segue as Normativas da IN nº 01, de 04 de abril de 2019 e suas atualizações, e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021.

3.3.3. Os modelos de documentação utilizados são os disponibilizados no endereço do Governo Digital, no link: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>.

3.3.4. Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade, disponível em : <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>.

3.3.5. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, atualizado pelo Decreto nº 10.996, de 14 de março de 2022, que define princípios, objetivos e iniciativas para o período de 2020 a 2022, Objetivo 16: Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação.

3.4. Estimativa da demanda

3.4.1. Para fins de dimensionamento das equipes da CONTRATA, foram estimadas quantidades mensais e anuais de suporte, sendo que a quantidade pode variar em torno de 20%, para mais ou para menos, durante a execução do Contrato.

3.4.2. Para dimensionamento das quantidade de suporte mensal e anual, levou-se em consideração as seguintes informações:

3.4.2.1. Tabela 2: Localidades atendidas com a quantidade de usuários por localidade.

3.4.2.2. Tabela 3: Quantidade e tipo de equipamentos de Infraestrutura por localidade.

3.4.2.3. Tabela 4: Quantitativos de equipamentos de uso de escritório por localidades.

3.4.3. Localidades atendidas com a quantidade de usuários por localidade.

| Tabela 2 | | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------------|---|--------------------|
| Localidade | Endereço | Distância até a SR/PF/RJ (km) | Distância até a Delegacia mais Próxima (km) | Quant. de Usuários |
| Aeroporto de Cabo Frio | Estrada Velha do Arraial do Cabo, s/n - Praia do Sudoeste, Cabo Frio/RJ CEP: 28905-970 | 161 | 90,3 | 13 |
| Aeroporto do Galeão | Avenida Vinte de Janeiro, s/n - Ilha do Governador Rio de Janeiro/RJ CEP 21942-090 | 16,5 | 25,1 | 159 |
| Aeroporto de Jacarepaguá | Avenida Ayrton Senna, 2541 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775-002 | 32,2 | 39,7 | 5 |
| Aeroporto Santos Dumont | Praça Senador Salgado Filho, s/n - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20021-97 | 5,2 | 21,1 | 73 |
| Delegacia Angra do Reis | Rua Benedito Pereira da Rocha, 463, Casa A - Balneário, Angra dos Reis/RJ CEP: 23906-250 | 154 | 131 | 33 |
| Delegacia Campos dos Goytacazes | Rua Barão de Miracema, 158 - Centro, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28035-302 | 277 | 106 | 30 |

| | | | | |
|-------------------------------|---|------|------|-----|
| Delegacia Macaé | Avenida Camilo Nogueira da Gama, 230 - Botafogo, Macaé/RJ CEP: 27947-280 | 185 | 105 | 59 |
| Delegacia Niterói | Praça Fonseca Ramos, s/n - Centro, Niterói/RJ CEP: 24030-020 | 18,8 | 47,8 | 89 |
| Delegacia de Nova Iguaçu | Rua Iracema Soares Pereira Junqueira, 25 - Centro, Nova Iguaçu/RJ CEP: 26210-260 | 39,7 | 47,8 | 88 |
| Delegacia Volta Redonda | Avenida Sete de Setembro, 94 - Aterrado, Volta Redonda/RJ CEP: 27213-160 | 129 | 93,7 | 46 |
| PEP Shopping Boulevard Campos | Avenida Doutor Silvio Bastos Tavares, 330 - Parque Rodoviários, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28051-250 | 276 | 3,3 | 10 |
| PEP Shopping Leblon | Avenida Afrânio de Melo Franco, 290 - Leblon, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22430-060 | 14,3 | 26,3 | 5 |
| PEP Shopping Niterói | Rua Quinze de Novembro, 8 - Centro, Niterói/RJ CEP: 24020-125 | 20,6 | 2,1 | 10 |
| PEP Shopping Park Sul | Rodovia dos Metalúrgicos, 1189 - São Geraldo, Volta Redonda/RJ CEP: 27253-005 | 126 | 3,3 | 5 |
| PEP Shopping Rio Sul | Rua Lauro Muller, 116 - Botafogo, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22290-160 | 10 | 24,6 | 10 |
| PEP Shopping Via Parque | Avenida Ayrton Senna, 3000 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775-904 | 30,1 | 37,3 | 10 |
| Porto de Angra dos Reis | Praça Lopes Trovão, s/nº - Porto de Angra dos Reis, Centro, Angra dos Reis/RJ CEP: 23900-490 | 155 | 3 | 10 |
| Porto de Itaguaí | Estrada da Ilha da Madeira, s/nº - Itaguaí/RJ CEP: 23826-600 | 80 | 55,5 | 10 |
| Porto NFTI - RJ | Avenida Rodrigues Alves, 10 - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20081-250 | 1,8 | 17,6 | 10 |
| Posto CORREIOS - Cidade Nova | Avenida Presidente Vargas, 3077, 16º andar - Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20210-030 | 5,9 | 17,6 | 5 |
| Posto Petrópolis | Avenida Ayrton Senna, 699 - Quitandinha, Petrópolis/RJ CEP: 25650-340 | 61,1 | 55,8 | 4 |
| Posto Rio de Janeiro | Av. Rio Branco, 135 - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20040-006 | 2,6 | 20,6 | 15 |
| SR/RJ | Avenida Rodrigues Alves, 1 - Centro, Rio de Janeiro CEP: 20081-25 | 0 | 18,8 | 889 |

3.4.4. Quantidade e tipo de equipamentos de Infraestrutura por localidade

| Tabela 3 | | | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------|----|--------|----------------------|--------------------|--------|-------------|------------|
| Local | Servidores de Rede | VM | Switch | Acelerador Steelhead | SDWAN Steelconnect | PABXIP | Telefone IP | Gateway IP |
| Aeroporto de Cabo Frio | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Aeroporto do Galeão | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| Aeroporto de Jacarépaguá | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aeroporto Santos Dumont | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 20 | 0 |
| Delegacia Angra dos Reis | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 16 | 1 |
| Delegacia de Campos dos Goytacazes | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 40 | 1 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|----------|------------|-----------|
| Delegacia de Macaé | 3 | 3 | 5 | 1 | 0 | 1 | 57 | 1 |
| Delegacia de Niterói | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 54 | 1 |
| Delegacia de Nova Iguaçu | 3 | 3 | 8 | 1 | 0 | 0 | 67 | 1 |
| Delegacia de Volta Redonda | 3 | 3 | 5 | 1 | 0 | 0 | 53 | 1 |
| PEP Shopping Boulevard Campos | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PEP Shopping Leblon | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| PEP Niterói | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| PEP Shopping Park Sul VRA | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PEP Shopping Rio Sul | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PEP Shopping Via Parque | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Porto de Angra dos Reis | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porto de Itaguaí | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Porto NFTI - RJ | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Posto Correios - Cidade Nova | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Posto Petrópolis | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Posto Rio de Janeiro | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SR/PF/RJ | 8 | 14 | 78 | 1 | 2 | 1 | 404 | 4 |
| Total | 37 | 53 | 130 | 23 | 2 | 2 | 738 | 10 |

3.4.5. Quantitativos de equipamentos de uso de escritório por localidades

| Tabela 4 | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------|----------|----------------------|------------------|---------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|------------------------|---------|
| Local | Desktop | Notebook | Estação de Ancoragem | Projeto de Vídeo | Scanner | Impressora Multifuncional e LASER P&B | Impressora Multifuncional LASER COLOR | Impressora LASER P&B | Impressora LASER COLOR | Monitor |
| Aeroporto de Cabo Frio | 8 | 12 | 12 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 27 |
| Aeroporto do Galeão | 88 | 15 | 28 | 0 | 10 | 11 | 1 | 4 | 0 | 161 |
| Aeroporto de Jacarepaguá | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Aeroporto Santos Dumont | 105 | 18 | 44 | 0 | 17 | 24 | 0 | 0 | 1 | 213 |
| Delegacia Angra dos Reis | 11 | 9 | 26 | 0 | 9 | 5 | 0 | 0 | 1 | 72 |
| Delegacia Campos dos Goytacazes | 28 | 12 | 24 | 0 | 13 | 13 | 0 | 2 | 1 | 87 |
| Delegacia | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Delegacia Macaé | 83 | 25 | 32 | 1 | 35 | 16 | 0 | 6 | 3 | 158 |
| Delegacia Niterói | 46 | 36 | 72 | 0 | 18 | 13 | 0 | 0 | 2 | 230 |
| Delegacia Nova Iguaçu | 99 | 37 | 70 | 0 | 21 | 14 | 0 | 1 | 3 | 213 |
| Delegacia Volta Redonda | 43 | 15 | 30 | 0 | 7 | 16 | 0 | 1 | 1 | 106 |
| PEP Shopping Boulevard Campos | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| PEP Shopping Leblon | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| PEP Shopping Niterói | 7 | 7 | 7 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| PEP Shopping Park Sul VRA | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| PEP Shopping Rio Sul | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| PEP Shopping Via Parque | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Porto de Angra dos Reis | 0 | 10 | 5 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porto de Itaguaí | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Porto NFTI - RJ | 0 | 23 | 7 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Posto CORREIOS - Cidade Nova | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Posto Petrópolis | 2 | 6 | 6 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| Posto Rio de Janeiro | 15 | 24 | 10 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 73 |
| SR/PF/RJ | 824 | 1754 | 977 | 4 | 254 | 178 | 16 | 7 | 33 | 2677 |
| Total | 1394 | 2015 | 1362 | 5 | 388 | 334 | 17 | 21 | 47 | 4125 |

3.4.6. Demanda Estimada

3.4.6.1. Na Tabela seguinte são apresentadas os quantitativos estimados nos períodos de 30 (trinta dias) e 12 meses para os atendimentos pelas equipes de AUTIC (Atendimento de Usuário de TIC) e OITIC (Operação de Infraestrutura de TIC) nas unidades da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro.

| Tabela 5 | | | | |
|--------------------------|---|--|---|--|
| Local | Demanda Estimada de Chamados de AUTIC, para o Período de 30 Dias: | Demanda Estimada de Chamados de AUTIC, para o Período de 12 Meses: | Demanda Estimada de Chamados de OITIC, para o Período de 30 Dias: | Demanda Estimada de Chamados de OITIC, para o Período de 12 Meses: |
| Aeroporto de Cabo Frio | 2 | 24 | 1 | 12 |
| Aeroporto do Galeão | 50 | 600 | 6 | 72 |
| Aeroporto de Jacarepaguá | 1 | 12 | 1 | 12 |
| Aeroporto Santos Dumont | 25 | 300 | 4 | 48 |
| Delegacia Angra do | 10 | 120 | 6 | 72 |

| | | | | |
|---------------------------------|-----|--------|-----|-------|
| Reis | | | | |
| Delegacia Campos dos Goytacazes | 35 | 420 | 6 | 72 |
| Delegacia Macaé | 17 | 204 | 6 | 72 |
| Delegacia Niterói | 50 | 600 | 6 | 72 |
| Delegacia de Nova Iguaçu | 50 | 600 | 6 | 72 |
| Delegacia Volta Redonda | 11 | 132 | 6 | 72 |
| PEP Shopping Boulevard Campos | 8 | 96 | 1 | 12 |
| PEP Shopping Leblon | 14 | 168 | 1 | 12 |
| PEP Shopping Niterói | 35 | 420 | 2 | 24 |
| PEP Shopping Park Sul | 14 | 168 | 2 | 24 |
| PEP Shopping Rio Sul | 14 | 168 | 1 | 12 |
| PEP Shopping Via Parque | 22 | 264 | 1 | 12 |
| Porto de Angra dos Reis | 5 | 60 | 1 | 12 |
| Porto de Itaguaí | 1 | 12 | 1 | 12 |
| Porto NEPOM - RJ | 5 | 60 | 1 | 12 |
| Posto CORREIOS - Cidade Nova | 2 | 24 | 1 | 12 |
| Posto Petrópolis | 8 | 96 | 1 | 12 |
| Posto Rio de Janeiro | 10 | 120 | 4 | 48 |
| SR/RJ | 600 | 5712 | 100 | 1200 |
| Total | 889 | 10.668 | 165 | 1.980 |

3.5. Parcelamento da Solução de TIC

3.5.1. A licitação deverá ser em lote único, por menor preço.

3.5.2. A solução terá um único grupo, referente a atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC.

3.5.3. Mesmo se tratando de serviços de atendimento ao usuário de TIC e de suporte a infraestrutura de TIC, a EPC identificou que haveria dificuldades para gerenciar contratos diferentes em um mesmo ambiente de TI, tais dificuldades são relacionadas com as plataformas de gerência de chamados e fluxos de atendimento.

3.5.4. A contratação em grupo de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC se justifica pelos seguintes fatos:

3.5.4.1. A separação dos serviços em itens de atendimento de usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo e para gerenciamento dos suportes.

3.5.4.2. A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.

3.5.4.3. A quantidade de chamados de operação de infraestrutura de TIC é bem inferior à quantidade de chamados de atendimento de usuários de TIC e, se licitado separadamente, poderia não interessar ao mercado.

3.5.4.4. A contratação em grupo único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra para atender o contrato de forma mais econômica.

3.6. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.6.1. Garantir o suporte de TIC aos usuários servidores, estagiários e prestadores de serviços, em todas as Unidades da PF no Estado do Rio de Janeiro.

3.6.2. Garantir a sustentação da infraestrutura de TIC em todas as Unidades da PF no estado do Rio de Janeiro.

4. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro.

4.1.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das unidades da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro.

4.1.3. Garantir o atendimento ao público, nas diversas unidades da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

4.2. **Requisitos de Capacitação**

4.2.1. A DTI/PF disponibilizará treinamento para a equipe da empresa contratada para operação na plataforma de suporte.

4.2.2. A CONTRATADA ficará responsável por capacitar as suas equipes para a execução dos serviços contratados.

4.3. **Requisitos Legais**

4.3.1. No decorrer da execução contratual, a contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionados ao Termo de Referência (TR), bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:

4.3.1.1. Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

4.3.1.2. Lei nº 10.520/2002 - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.3.1.3. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

4.3.1.4. Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013 - regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.3.1.5. Instrução Normativa nº 1/2019 - ME e suas alterações - Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e subsidiariamente;

4.3.1.6. Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não.

4.3.1.7. Instrução Normativa nº 73/2020, que dispõe sobre as condições do valor estimado.

4.3.1.8. Portaria SDG/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal.

4.3.1.9. Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 - Altera o Anexo II da Portaria SDG/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

4.3.1.10. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, atualizado pelo Decreto nº 10.996, de 14 de março de 2022).

4.3.1.11. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

4.3.1.12. Lei nº 14.133/2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administração Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.4. **Requisitos de Manutenção**

4.4.1. Fiscalização do contrato por equipe técnica qualificada.

4.4.2. Verificar se a CONTRATADA cumpre todas as regras contratuais.

4.4.3. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do contrato.

4.4.4. Verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta do fornecimento do serviço.

4.5. **Requisitos Temporais**

4.5.1. O contrato deverá ter validade de 12 (doze) meses com igual prorrogação por até 60 meses.

4.5.2. Cada suporte terá 2 tempos de atendimento, da seguinte forma:

4.5.2.1. TIT - Tempo de Início de Tratamento.

4.5.2.2. TMS - Tempo Máximo de Solução.

4.5.2.3. A Contratada terá até 60 (sessenta) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período, não serão aplicadas glosas por descumprimento dos indicadores de níveis de serviço (INS1, INS2 e INS3) e indicadores de desempenho (IND1, IND2, IND3 e IND4) estritamente.

4.5.2.4. O tempo de adequação indicado acima não será aplicado ao TRS (Termo de Serviço).

4.5.3. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, deverá ser realizada, em até 5 (cinco) dias, a reunião inicial entre a contratante e contratada.

4.5.4. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, a empresa terá até 15 (quinze) dias para apresentar o preposto.

4.5.5. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, a empresa contratada deverá apresentar o quadro técnico completo e a respectiva documentação pertinente em até 15 (quinze) dias.

4.5.6. O relatório de desempenho e acordo de nível de serviço deverá ser entregue pela contratada em até 5 (cinco) dias úteis após o último dia do mês anterior da prestação do serviço.

4.5.7. Após a entrega do relatório de desempenho e acordo de nível de serviço pela contratada, a contratante terá 5 (cinco) dias úteis para dar o aceite provisório.

4.5.8. Após a emissão do termo de recebimento provisório, a contratante terá 10 dias úteis para emitir o termo de aceite definitivo para emissão da nota fiscal pela contratada.

4.5.9. Após a emissão do termo de recebimento definitivo pela contratante, a empresa contratada terá 3 (três) dias úteis para emissão da nota fiscal.

4.5.10. A empresa contratada terá 3 (três) dias úteis para responder questionamentos ou dúvidas do contratante.

4.6. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.

4.6.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.

4.6.3. Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da contratada, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação.

4.6.4. Pesquisa de investigação social dos funcionários da empresa contratada envolvidos na prestação dos serviços.

4.6.5. Os prestadores de serviço da Contratada deverão trajar-se adequadamente para o ambiente formal da Administração Pública e deverão portar sempre crachá de identificação fornecido pela Contratada.

4.6.6. Permissão distinta de acesso à ferramenta de chamados para os técnicos de atendimento a usuários de TIC dos técnicos de operação de infraestrutura de TIC. Os técnicos da equipe de operação de infraestrutura poderão atender chamados de atendimento a usuários de TIC. Porém, o contrário não será permitido, ou seja, os técnicos de atendimento aos usuários de TIC não poderão atender chamados de operação de infraestrutura de TIC.

4.6.7. Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade. Guia disponível na URL <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>.

4.6.8. A empresa contratada deverá possuir uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.

4.7. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.7.1. Alinhamento com a contratação da DTI/PF.

4.7.2. Compatibilidade técnica e contratual com a contratação da DTI/PF.

4.7.3. Atendimento local de suporte ao usuário de TIC.

4.7.4. Atendimento local de suporte de infraestrutura de TIC.

- 4.8. **Requisitos de Implantação**
- 4.8.1. Alinhamento com a plataforma de suporte de atendimento da DTI/PF.
- 4.8.2. Apresentação das equipes técnicas da Contratada, devidamente qualificadas.
- 4.9. **Requisitos de Projeto e de Implementação (cumpridos pela CONTRATANTE)**
- 4.9.1. Alinhar com a DTI/PF a utilização da plataforma de suporte de abertura de chamados.
- 4.9.2. Cadastrar os técnicos da CONTRATADA na plataforma de suporte, com seus respectivos níveis de acesso.
- 4.9.3. Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento para ajustes na plataforma de suporte.
- 4.9.4. Providenciar infraestrutura física de apoio para utilização pelos técnicos da CONTRATADA.
- 4.9.5. Providenciar junto à DTI/PF acesso externo por VPN para os técnicos da CONTRATADA.
- 4.9.6. Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.
- 4.9.7. Treinamento com usuários PF para abertura e acompanhamento de chamados na plataforma da DTI/PF.
- 4.10. **Requisitos de Experiência Profissional**
- 4.10.1. A empresa deverá comprovar experiência no objeto de contratação do Termo de Referência através de atestados de capacidade técnica, conforme descrito no item 12.3.2.
- 4.11. **Requisitos de Formação da Equipe**
- 4.11.1. 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.
- 4.11.2. 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 no Termo de Referência.
- 4.11.3. **Requisitos e qualificações da Equipe de Atendimento de Usuário de TIC (AUTIC)**
- 4.11.3.1. Os técnicos da contratada diretamente envolvidos nas atividades de atendimento de usuário de TIC, devem possuir, no mínimo, Ensino Médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 4.11.3.2. Todos os integrantes devem possuir Certificado ITIL.
- 4.11.3.3. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft Windows 10", ou equivalente.
- 4.11.3.4. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços.
- 4.11.3.5. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e/ou 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, com comprovação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) como técnico de informática.
- 4.11.3.6. Possuir conhecimento em montagem, manutenção e configuração de computadores.
- 4.11.3.7. Possuir conhecimento em utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.
- 4.11.3.8. Possuir conhecimento de redes locais de computadores e organização de patch cords em racks.
- 4.11.3.9. Possuir conhecimento básico com configuração de telefonia IP e instalação de softphone.
- 4.11.4. **Requisitos e qualificações da Equipe de Operação de Infraestrutura de TIC (OITIC)**
- 4.11.4.1. Os analistas da contratada, diretamente envolvidos na execução das atividades da equipe de operação de infraestrutura de TIC, devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, em qualquer área de tecnologia da informação (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 de, no mínimo, 360 horas/aula.
- 4.11.4.2. Todos os integrantes devem possuir Certificado ITIL.

- 4.11.4.3. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos, com comprovação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), como Analista de Informática.
- 4.11.4.4. Certificação Windows Server 2016 ou superior.
- 4.11.4.5. Certificação Cisco Certified Network Professional: Routing and Switching ou JNCIP-ENT - Enterprise Routing and Switching, Professional.
- 4.11.4.6. Certificação Avaya Aura(TM) Communication Manager (R5.2.1) Implementation.
- 4.11.4.7. Certificação Avaya Aura Communication Manager Administration.
- 4.11.4.8. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços.
- 4.11.4.9. Capacidade de análise dos backups e restores de bancos de dados, a fim de executar testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do contratante.
- 4.11.4.10. Capacidade para manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo contratante.
- 4.11.4.11. Capacidade de instalar, configurar, operar, monitorar e manter ativos de rede tais como, circuitos de dados, aceleradores de rede, access points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
- 4.11.4.12. Capacidade para criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
- 4.11.4.13. Capacidade de gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS.
- 4.11.4.14. Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TIC da PF.
- 4.11.4.15. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.
- 4.11.4.16. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
- 4.11.4.17. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede PF.
- 4.11.4.18. Manter atualizada a base de dados de configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 4.11.4.19. Manter as documentações dos desenhos das topologia de redes atualizadas e completas.
- 4.11.4.20. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.
- 4.11.4.21. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- 4.11.4.22. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do contratante com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 4.11.4.23. Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.
- 4.11.4.24. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da rede da PF.
- 4.11.4.25. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- 4.11.4.26. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- 4.11.4.27. Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do contratante.
- 4.11.4.28. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes.
- 4.11.4.29. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do contratante.
- 4.11.4.30. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
- 4.11.4.31. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do contratante.

- 4.11.4.32. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug, ferramentas de análise de tráfego.
- 4.11.4.33. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do contratante.
- 4.11.4.34. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
- 4.11.4.35. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
- 4.11.4.36. Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação da Polícia Federal.
- 4.11.4.37. Encaminhar eventos que não estejam em conformidade com o consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as torres da DTI/PF nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC da PF.
- 4.11.4.38. Sustentar e operar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do contratante, em conjunto com a equipe especializada de serviços de telefonia IP.
- 4.11.4.39. Capacidade de configurar servidores de virtualização com base no Microsoft Hyper-v e outros.
- 4.11.4.40. Capacidade de configurar parâmetros de imagem e vídeo de câmeras de CFTV, bem como recursos inteligentes dos dispositivos e ajustes de parâmetros de servidor de gravação.

4.11.5. **Requisitos e qualificações do preposto**

- 4.11.5.1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (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 de, no mínimo, 360 horas/aula.
- 4.11.5.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
- 4.11.5.3. Possuir certificação COBIT 5 ou superior.
- 4.11.5.4. Possuir 5 (cinco) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
- 4.11.5.5. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT.

5. **RESPONSABILIDADES**

5.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

- 5.1.1. Nomear Gestor, 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, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA 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 da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.
- 5.1.9. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 5.1.10. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 5.1.11. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 5.1.12. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento

do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

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

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

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

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

5.1.15.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

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

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

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

5.1.17. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. Indicar formalmente e por escrito um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e 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, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.2.6. 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. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

5.2.8. 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).

5.2.9. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

5.2.10. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.11. Outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação, observando, no que couber, as “Ações de Responsabilidade da Contratada”, constantes no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade”. Guia disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>

5.2.12. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.2.12.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, e no Estudo Técnico Preliminar e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

5.2.12.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

- 5.2.12.3. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 5.2.12.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;
- 5.2.12.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.12.6. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.12.7. Comunicar ao fiscal técnico do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal que se verifique na prestação dos serviços;
- 5.2.12.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços;
- 5.2.12.9. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 5.2.12.10. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações desta contratação;
- 5.2.12.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.12.12. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;
- 5.2.12.13. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.12.14. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Realização da Reunião Inicial:

- 6.1.1.1. Realização da reunião inicial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

6.1.2. Descrição dos eventos do período de ambientação:

- 6.1.2.1. Assinatura dos documentos de manutenção de sigilo, pelos representantes da CONTRATADA.
- 6.1.2.2. Apresentar à Contratante a relação nominal do corpo técnico que será disponibilizado para a execução do serviço, identificados com a correspondente cópia do documento de identidade que contenha foto, número e CPF.
- 6.1.2.3. Análise e aprovação pela CONTRATANTE, das equipes da CONTRATADA que atuarão nos serviços.
- 6.1.2.4. Preenchimento, assinatura e disponibilização dos documentos necessários para instrução dos formulários de requisição de acesso aos sistemas da PF, pelos funcionários da CONTRATADA, conforme critérios estipulados em normativos internos pela CONTRATANTE.
- 6.1.2.5. Criação dos acessos e dos perfis de acesso, pela CONTRATANTE, para que a CONTRATADA possa iniciar os serviços efetivamente.
- 6.1.2.6. Treinamento das equipes da CONTRATADA no ambiente CITSMART.

6.1.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações:

- 6.1.3.1. A ordem de serviços (OS) deverá ser enviada pela CONTRATANTE, para o endereço de e-mail da CONTRATADA, autorizando o início dos serviços.
- 6.1.3.2. A abertura de chamados será realizada pelos usuários da CONTRATANTE, através dos meios eletrônicos disponibilizados pelo atendimento inicial. Este serviço será disponibilizado pela DTI/PF.

6.1.4. Forma de execução e acompanhamento dos serviços:

6.1.4.1. O serviços serão executados e acompanhados na plataforma CITSmart, disponibilizada pela DTI/PF.

6.1.5. Prazos, horários de fornecimento dos serviços:

6.1.5.1. O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro, nos endereços informados neste TR.

6.1.5.2. O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 08h às 18h.

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

6.1.6. Locais de prestação dos serviços:

6.1.6.1. SR/RJ: Avenida Rodrigues Alves, 1 - Centro, Rio de Janeiro CEP: 20081-250.

6.1.6.2. Aeroporto de Cabo Frio: Estrada Velha do Arraial do Cabo, s/n - Praia do Sudoeste, Cabo Frio/RJ CEP: 28905-970.

6.1.6.3. Aeroporto do Galeão: Avenida Vinte de Janeiro, s/n - Ilha do Governador Rio de Janeiro/RJ CEP 21942-090.

6.1.6.4. Aeroporto de Jacarepaguá: Avenida Ayrton Senna, 2541 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775-002.

6.1.6.5. Aeroporto Santos Dumont: Praça Senador Salgado Filho, s/n - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20021-97.

6.1.6.6. Delegacia Angra dos Reis: Rua Benedito Pereira da Rocha, 463, Casa A - Balneário, Angra dos Reis/RJ CEP: 23906-250.

6.1.6.7. Delegacia Campos dos Goytacazes: Rua Barão de Miracema, 158 - Centro, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28035-302.

6.1.6.8. Delegacia Macaé: Avenida Camilo Nogueira da Gama, 230 - Botafogo, Macaé/RJ CEP: 27947-280.

6.1.6.9. Delegacia Niterói: Praça Fonseca Ramos, s/n - Centro, Niterói/RJ CEP: 24030-020.

6.1.6.10. Delegacia de Nova Iguaçu: Rua Iracema Soares Pereira Junqueira, 25 - Centro, Nova Iguaçu/RJ CEP: 26210-260.

6.1.6.11. Delegacia Volta Redonda: Avenida Sete de Setembro, 94 - Atterrado, Volta Redonda/RJ CEP: 27213-160.

6.1.6.12. PEP Shopping Boulevard Campos: Avenida Doutor Silvio Bastos Tavares, 330 - Parque Rodoviários, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28051-250.

6.1.6.13. PEP Shopping Leblon: Avenida Afânio de Melo Franco, 290 - Leblon, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22430-060.

6.1.6.14. PEP Shopping Niterói: Rua Quinze de Novembro, 8 - Centro, Niterói/RJ CEP: 24020-125.

6.1.6.15. PEP Shopping Park Sul: Rodovia dos Metalúrgicos, 1189 - São Geraldo, Volta Redonda/RJ CEP: 27253-005.

6.1.6.16. PEP Shopping Rio Sul: Rua Lauro Muller, 116 - Botafogo, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22290-160.

6.1.6.17. PEP Shopping Via Parque: Avenida Ayrton Senna, 3000 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775-904.

6.1.6.18. Porto de Angra dos Reis: Praça Lopes Trovão, s/nº - Porto de Angra dos Reis, Centro, Angra dos Reis/RJ CEP: 23900-490.

6.1.6.19. Porto de Itaguaí: Estrada da Ilha da Madeira, s/nº - Itaguaí/RJ CEP: 23826-600.

6.1.6.20. Porto NFTI - RJ: Avenida Rodrigues Alves, 10 - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20081-250.

6.1.6.21. Posto CORREIOS - Cidade Nova: Avenida Presidente Vargas, 3077, 16º andar - Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20210-030.

6.1.6.22. Posto Petrópolis: Avenida Ayrton Senna, 699 - Quitandinha, Petrópolis/RJ CEP: 25650-340.

6.1.6.23. Posto Rio de Janeiro: Av. Rio Branco, 135 - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20040-006.

6.1.7. Documentação mínima exigida:

6.1.7.1. A CONTRATADA deverá enviar mensalmente, antes da emissão da nota fiscal, um relatório detalhado de todos os serviços prestados no período de medição. O relatório será obtido através da plataforma de abertura e controle de chamados disponibilizada pela DTI/PF. São informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços:

6.1.7.2. Índice de satisfação do usuário.

- 6.1.7.3. Quantidade de chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- 6.1.7.4. Quantidade de chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- 6.1.7.5. Quantidade de chamados atendidos em conformidade com o TD.
- 6.1.7.6. Percentagem de chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- 6.1.7.7. Percentagem de chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- 6.1.7.8. Percentagem de chamados atendidos em conformidade com o TD.
- 6.1.7.9. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.
- 6.1.7.10. Relação de ocorrências e não conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
- 6.1.7.11. Relação de todos os objetos (equipamentos de TIC) remanejados ou substituídos.
- 6.1.7.12. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal detalhada, mensal, já descontadas as possíveis glosas.
- 6.1.7.13. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE, documentação sobre alterações realizadas na infraestrutura de TIC.

6.2. Papéis e responsabilidades por parte da Contratante e da Contratada:

- 6.2.1. A Contratada deverá prestar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência.
- 6.2.2. A Contratante deverá fiscalizar os serviços prestados e autorizar os pagamentos mensais.

6.3. Forma de pagamento:

- 6.3.1. O pagamento será mensal, no valor estabelecido em contrato, descontadas as possíveis glosas e multas.

6.4. Formas de transferência de conhecimento:

- 6.4.1. Ao término de todo atendimento, tanto a equipe AUTIC quanto a equipe OITIC descreverão detalhadamente os problemas diagnosticados, os procedimentos executados e os resultados obtidos ou os produtos entregues, mantendo ainda atualizada uma base de conhecimento com os problemas mais comuns e guia de procedimentos para cada equipe. Deverão ser produzidos relatórios resumidos dos serviços executados, relatórios detalhados de todos os procedimentos executados a serem inseridos na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como informar a solução implementada ao caso concreto.
- 6.4.2. CONTRATADA deverá repassar para a CONTRATANTE, através da plataforma de atendimento de chamados, todas as informações sobre as atividades realizadas na planta de TIC.

6.5. Procedimentos de transição e finalização do contrato:

- 6.5.1. Emissão de relatório final pela CONTRATADA, para pagamento da nota fiscal e fechamento do contrato.
- 6.5.2. Fornecimento pela CONTRATADA, da documentação da situação da rede de dados.
- 6.5.3. A documentação gerada deverá ser aprovada pela CONTRATANTE.

6.6. Mecanismos formais de comunicação

- 6.6.1. Os usuários deverão usar os meios eletrônicos para abertura de chamados, esses meios serão disponibilizados pela DTI/PF.
- 6.6.2. Todas as demandas entre os fiscais e o preposto da empresa contratada deverão ser formalizados por e-mail ou, preferencialmente, por meio do sistema de documentação eletrônica da CONTRATANTE.
- 6.6.3. Não deverá haver a subordinação direta entre fiscais e funcionários da CONTRATADA, devendo essa comunicação ser através do preposto da CONTRATADA.
- 6.6.4. Na Tabela seguinte, são apresentados os protocolos de comunicação a serem utilizados entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

| Tabela 6 | | | | |
|--------------------------------|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| 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 de serviços | CONTRATANTE | CONTRATADA | Início do contrato |
| Relatório Geral de Faturamento | Atestar as condições em que os serviços foram prestados | CONTRATANTE | CONTRATADA | 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 (MS Teams ou equivalente) | Informações diversas* | CONTRATANTE/ CONTRATADA | CONTRATANTE/ CONTRATADA | Sempre que necessário |

6.7. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.7.2. 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 da CONTRATADA, e o **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS VI e VII.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. Serão estabelecidos dois critérios de aceitação, sendo um critério para a implantação do serviço e um segundo critério para a medição mensal.

7.1.2. Critério de aceitação inicial:

7.1.2.1. A Contratada deverá cumprir com todos os prazos previstos, apresentar a equipe técnica devidamente qualificada, entregar toda a documentação e demais exigências contidas neste Termo de Referência.

7.1.2.2. Os critérios de aceitação inicial estão estabelecidos no item 4.5 deste TR (requisitos temporais).

7.1.2.3. No caso de descumprimento dos critérios de aceitação inicial deverão ser aplicadas as sanções administrativas indicadas no item 7.4 e subitens.

7.1.3. Critério para aceitação mensal dos serviços:

7.1.3.1. Ao final de cada período de 30 dias, a CONTRATADA deverá emitir um relatório, com base nas informações de registro de chamados do Sistema CITSmart, disponibilizado pela DTI/PF.

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

7.1.3.3. Um suporte 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.

7.1.3.4. 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. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável, em até 15 minutos, para que seja atendido novamente.

7.1.3.5. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 7, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

7.1.3.6. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela 9, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Tabela 7

| INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO | PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL |
|-------------------------------|--|
| INS1 | 5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta |
| INS2 | 5 pontos a cada 1% fora da meta |
| INS3 | 5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade. |

7.2. **Procedimentos de Teste e Inspeção:**

7.2.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e Termo de Serviço. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.2.2. **INS Indicador de Nível de Serviço:**

7.2.2.1. INS1: que mede o Índice de Satisfação do Usuário.

7.2.2.2. INS2: que mede o Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo.

7.2.2.3. INS3: que mede o Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo.

| Tabela 8: INS Indicador de Nível de Serviço | | | | |
|---|--|---|-------------------|---|
| Sigla | Indicador | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida |
| INS1 | Índice de Satisfação do Usuário | Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. | Pontos | Maior ou igual a 4 pontos |
| INS2 | Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo | Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela 04, divididas pelo número total de requisições, vezes cem | % (Percentual) | Maior ou igual a 95,0% . |
| INS3 | Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo | Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela 04, divididas pelo número total de requisições, vezes cem | % (Percentual) | Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade. |

7.2.3. **TRS Termo de Serviço:**

| Tabela 9: TRS Termo de Serviço | | | |
|--------------------------------|---|----------------|-----------|
| Sigla | Termo de Serviço | Referência | Pontuação |
| TRS1 | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados. | Por ocorrência | 2 |
| TRS2 | Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução. | Por ocorrência | 5 |

| | | | |
|-------|---|---|-----|
| TRS3 | 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 |
| TRS4 | Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. | Por ocorrência | 2 |
| TRS5 | Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. | Por ocorrência | 10 |
| TRS6 | Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE. | Por ocorrência | 2 |
| TRS7 | Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 |
| TRS8 | Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto. | Por ocorrência | 1 |
| TRS9 | 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 chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência) | 3 |
| TRS10 | Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios. | Por ocorrência de indicador manipulado | 100 |
| TRS11 | Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada. | Por ocorrência | 5 |
| TRS12 | Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados. | Por dia, para cada profissional | 5 |
| TRS13 | 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 |
| TRS14 | Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais. | Por ocorrência | 10 |
| TRS15 | Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência | 50 |
| TRS16 | Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço | Por ocorrência | 10 |

| | | | |
|-------|---|-------------------|----|
| TRS17 | Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços. | Por ocorrência | 10 |
| TRS18 | Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 10 |
| TRS19 | Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE. | Por ocorrência | 30 |
| TRS20 | Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura. | Por ocorrência | 10 |
| TRS21 | Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI. | Por ocorrência | 10 |
| TRS22 | Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias. | Por ocorrência | 20 |
| TRS23 | Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE. | Por ocorrência | 10 |
| TRS24 | 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 |
| TRS25 | Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo. | Por ocorrência | 10 |
| TRS26 | 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 |
| TRS27 | Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos. | Por ocorrência | 10 |
| TRS28 | Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e no deploy correções | Por ocorrência | 5 |
| TRS29 | Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI. | Por ocorrência | 5 |
| TRS30 | Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC. | Por ocorrência | 5 |
| | | | |

| | | | |
|-------|--|------------------------------|-----|
| TRS31 | Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves | Por ocorrência | 15 |
| TRS32 | Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação. | Por ocorrência | 5 |
| TRS33 | Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE | Por ocorrência | 5 |
| TRS34 | Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada. | Por ocorrência | 10 |
| TRS35 | Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços. | Por ocorrência | 10 |
| TRS36 | Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE | Por ocorrência | 5 |
| TRS37 | 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 |
| TRS38 | Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA. | Por ocorrência | 5 |
| TRS39 | 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 |
| TRS40 | 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 |
| TRS41 | Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique. | Por dia de interrupção | 100 |
| TRS42 | Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados | Por ocorrência | 200 |
| TRS43 | 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 |
| TRS44 | Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes | Por ocorrência | 5 |
| TRS45 | Deixar de cumprir o tempo de deslocamento para realizar o atendimento de um chamado presencial em uma unidade da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro | Por ocorrência | 10 |

| | | | |
|-------|---|----------------|----|
| TRS46 | 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 |
|-------|---|----------------|----|

7.3. **Classificação dos Chamados de Suporte:**

7.3.1. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos. Os chamados de suporte serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

7.3.2. **Classificação quanto ao 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.

| Tabela 10: Impacto | |
|--------------------|--|
| Impacto | Fatos Determinantes |
| Altíssimo | Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE |
| | Qualquer incidente relativo à indisponibilidade, degradação da performance ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos ou funcionalidades críticas. |
| | Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população. |
| | Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| Alto | Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Superintendência, Delegacia Descentralizada, Posto). |
| | Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. |
| | Requisições de baixa complexidade e rápida solução. |
| Elevado | A falha ou degradação da performance 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 ou degradação da performance, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. |
| Médio | A falha afeta negativamente 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. |
| | 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. |

| | |
|--------------|--|
| Baixo | 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. |

7.3.3. **Classificação quanto à 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.

| Tabela 11: Urgência | |
|----------------------------|---|
| Urgência | Fatos Determinantes |
| Crítica | O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. |
| | O dano ou o impacto causado pela falha ou degradação de performance aumenta significativamente com o tempo. |
| | O sistema ou recurso é crítico. |
| | Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| Alta | O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. |
| | O sistema ou recurso é essencial. |
| Média | O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. |
| | Definido para usuários comuns. |
| Baixa | Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. |
| | O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori. |

7.3.4. **Classificação quanto a 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.

7.3.4.1. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade conforme descrito na matriz da Tabela 12. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

| Tabela 12: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência | | | | |
|--|-----------------|--------------|-------------|----------------|
| 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 |

7.3.5. Na Tabela 13 são definidos os tempos de atendimento a partir da definição das prioridades da tabela 12, são 5 prioridades e para cada prioridade é associado um tempo de Início de Tratamento do chamado (TIT) e um Tempo Máximo para solução do chamado (TMS):

7.3.5.1. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento do chamado na SRRJ, até a sua atribuição no sistema CITSMART ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

7.3.5.2. Tempo Máximo para Solução (TMS) é o tempo máximo para a resolução do chamado, contado do momento da designação de um colaborador para o atendimento da solicitação até o encerramento dela no sistema.

| Tabela 13: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições. | | |
|--|--|---|
| Prioridade | Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) | Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) |
| 1 | Em até 30 min | Em até 1h |
| 2 | Em até 30 min | Em até 2h |
| 3 | Em até 30 min | Em até 4h |
| 4 | Em até 30 min | Em até 8h |
| 5 | Em até 30 min | Em até 24hs ou em data posterior específica ou programada |

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

- 7.4.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 7.4.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.4.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.4.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 7.4.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

- 7.4.2.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;
- 7.4.2.2. Multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia, limitado a 2% (dois por cento) no caso de descumprimento de cláusula deste Termo de Referência, do Edital ou de Contrato, caso não haja percentual específico para a obrigação;
- 7.4.2.3. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- 7.4.2.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- 7.4.2.5. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 7.4.2.6. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 7.4.2.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração

Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

7.4.3. As sanções previstas nos subitens 7.4.2.1 a 7.4.2.7 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

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

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

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

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

7.4.4.6. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

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

7.4.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.5. Do Pagamento

7.5.1. 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.

7.5.2. 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: o prazo de validade, a data da emissão, os dados do contrato e do órgão **contratante**, o período respectivo de execução do contrato, o valor a pagar, e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.5.3. 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;

7.5.4. 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 sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.5.5. 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.

7.5.6. 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.

7.5.7. 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.

7.5.8. 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.

7.5.9. 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**.

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

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

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

7.5.13. 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.

7.5.14. 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 da seguinte forma:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

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

7.5.15. Do Cálculo da Remuneração Mensal

7.5.15.1. A apresentação da nota fiscal pela Empresa Contratada, deverá ser precedida do envio pela Contratada do relatório mensal de prestação de serviços, e da aprovação do relatório pela Contratante, o relatório terá como base as informações contidas na plataforma CITSmart, disponibilizada pela DTI/PF.

7.5.15.2. Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Valor do Contrato}}{12} \times \left(\frac{\text{Valor do Contrato}}{\text{Valor do Contrato}} - \frac{\text{Valor do Contrato}}{\text{Valor do Contrato}} \right) \times \frac{\text{Valor do Contrato}}{12}$$

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor do Contrato = valor total estabelecido em CONTRATO

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e do descumprimento dos termos de serviço.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

| Tabela 14 | | | | | | | | |
|-----------|------|----------------------------------|--------|-------------------|---------------|--------------|--------------------|-------------------|
| Grupo | Item | Descrição | CATSER | Unidade de Medida | Quant. Mensal | Quant. Anual | VALOR MENSAL (R\$) | VALOR ANUAL (R\$) |
| | | Serviços técnicos continuados na | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|-------|---------|---|----|--------------|--------------|
| 1 | 1 | área de Tecnologia da Informação, com atendimento a usuários de TIC | 26980 | VAL/MÊS | 1 | 12 | 119.782,37 | 1.437.388,44 |
| | 2 | Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC | 27014 | VAL/MÊS | 1 | 12 | 115.190,51 | 1.382.286,12 |
| Valor Global Anual da Proposta (R\$) por extenso: dois milhões, oitocentos e dezenove mil, seiscentos e setenta e quatro reais e cinquenta e seis centavos. | | | | | | | 2.819.674,56 | |

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para exercício de 2023, na classificação abaixo:

| Tabela 15 | | | |
|----------------|------------|---------------------|-----------|
| Gestão/Unidade | Fonte | Elemento de Despesa | DDO nº |
| 200356 | 0100000000 | 339040 | XXXXXXXX* |

9.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro

9.3. O pagamento será realizado de forma mensal, conforme descrito no item 7.5.

9.4. *A indicação da DDO será feita posteriormente

10. VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.2. O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.

10.3. Em conformidade com o disposto na IN nº 01/2019-SGD/SGD/ME, a prorrogação do CONTRATO será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para o CONTRATANTE.

10.4. A pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência do CONTRATO, o CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste individualmente, dentro de 07 (sete) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do CONTRATO. Se positiva a resposta, o CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

10.5. A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto, ela não poderá, após, se manifestar num ou noutro sentido, alegando arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da CONTRATADA, após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido, ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.

10.6. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão formalizados em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas as condições para sua execução e os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

10.7. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

10.8. A equipe de Gestão do CONTRATO verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

10.8.1. Se houver interesse da Administração.

10.8.2. Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o

estabelecido.

10.8.3. Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual.

10.8.4. Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração (quando da renovação contratual).

10.8.5. Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

10.9. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação, quando for o caso. No momento da prorrogação contratual, o CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. O CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

10.10. A partir da assinatura do contrato, a este passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI - portaria Nº 6.432, de 11 de julho de 2018. Este é o índice de correção monetária das novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação recomendado pelo SISP, Sistema de administração dos recursos de informação e informática ("Art. 2º Nas novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação, regidas por esta Portaria, é obrigatória, no caso de previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, a adoção do ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.").

11.2. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado, tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao art. 65, § 1º e § 2º, II, da Lei de Licitações (BRASIL, 1993),

11.3. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes (equilíbrio econômico-financeiro), para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da lei Federal nº 8.666/1993).

11.4. Em havendo alteração unilateral do CONTRATO que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

11.5. Não está previsto o instrumento de "repactuação" para o presente CONTRATO, nos termos da IN 05/2017 SEGES/MPDG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão de obra.

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1. O regime da execução dos contratos é o de prestação de serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço por grupo para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.1.2. Serão declaradas vencedoras as licitantes que apresentarem o menor preço e que atenderem a todos os requisitos e exigências do certame referentes aos serviços a serem contratados.

12.1.3. Não serão aceitos valores unitários acima dos estabelecidos como referência.

12.1.4. De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço por grupo.

12.1.5. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços se baseia em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como "serviço comum" conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

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

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

12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência (ou não)

12.2.1. O Direito de Preferência se aplica de acordo com a previsão do Decreto nº 7174/2010 e a Lei Complementar nº 123/2006, em virtude de o objeto se tratar de Serviço de Tecnologia da Informação.

12.2.2. Nas contratações de Bens e Serviços de Informática, nos termos da Lei nº 8248, de 1991, as empresas participantes classificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7174/2010 de 2010, terão prioridade no exercício do benefício. Tal previsão encontra-se amparada pela Lei Complementar nº 123/2006. Entretanto, caso não se enquadrem, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8248, de 1991.

12.3. **Crítérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

12.3.1. **Elaboração das Propostas**

12.3.1.1. A proposta deverá conter as especificações do objeto de forma clara;

12.3.1.2. Nos valores ofertados, já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto. A LICITANTE deverá apresentar uma planilha de custos, contendo a quantidade de profissionais de cada equipe técnica de atendimento e os custos contratuais previstos para fins de comprovação de capacidade de execução contratual.

12.3.1.3. O modelo de planilha de custos solicitado está disposto no Anexo I deste Termo de Referência.

12.3.1.4. Haja vista que a Unidade da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro - SR/PF/RJ - foi declarada área de periculosidade, em razão de armazenamento de munições, pólvora, explosivos, produtos químicos, inflamáveis, agentes biológicos e equipamentos de raio "X", conforme Laudo de Avaliação ambiental nº 001/2007 – SIMED/CRH/DGP. A LICITANTE deverá considerar na sua proposta de formação de preço o valor do ADICIONAL DE PERICULOSIDADE, no percentual de 30% por profissional disponibilizado. Portanto, todos os profissionais da LICITANTE que forem alocados para prestar serviços na dependência da CONTRATANTE, SR/PF/RJ, farão jus ao adicional de periculosidade.

12.3.1.5. A licitante que não apresentar, junto à proposta, as declarações e atestados solicitados neste Termo de Referência, será desclassificada do certame.

12.3.1.6. Na proposta deverão ser apresentadas quaisquer outras informações afins que a proponente julgar necessárias ou convenientes;

12.3.2. **Atestado de Capacidade e Habilitação Técnica da Licitante**

12.3.2.1. Os atestados deverão comprovar a realização de serviços conforme o especificado no objeto do Termo de Referência.

12.3.2.2. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a mesma deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação. Tal comprovação deverá ser por meio da apresentação de atestado, certidão ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a LICITANTE executado, ou que esteja executando, serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação, nos termos da Lei.

12.3.2.3. 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;

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

12.3.2.5. A licitante poderá apresentar tantos atestados de capacidade técnica quantos julgar necessários para comprovar que já forneceu objeto semelhante ao deste Termo de Referência.

12.3.2.6. Serão descartados os atestados de contratos que não são compatíveis com os serviços licitados neste Termo de referência.

12.3.2.7. A apresentação de Atestado de Capacidade técnica visa a comprovação de aptidão da Licitante para atender de modo pertinente e compatível o objeto desta licitação, conforme o art. 30 da Lei nº 8.666/93.

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

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

12.3.2.10. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade

técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

12.3.2.11. O(s) atestado(s), certidão(dões) ou declaração(ções) apresentados pela licitante deverão comprovar o desempenho de atividades incluindo as seguintes especialidades:

- a) Gestão de Serviços de TIC para cliente com no mínimo 635 usuários, distribuídos nas localidades de atendimento, compreendendo o mínimo de 15 Servidores e 635 Estações;
- b) Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura de rede e servidores;
- c) Suporte de Data Center (software e hardware) abrangendo servidores, redes (LAN e WAN), com Suporte Técnico, Gerenciamento de infraestrutura de rede, Instalação e Manutenção de ativos (em LAN e WAN), monitoramento de rotas, sistemas gerenciadores de rede, serviços Microsoft (mínimo Active Directory e Windows Server);
- d) Prestação de serviço de Help Desk, suporte e atendimento a usuários de informática para apoio técnico, restauração de incidentes de rede e segurança, até o terceiro nível, abrangendo o mínimo de 635 usuários;
- e) Configuração e administração de rede lógica em Plataforma CISCO;
- f) Gestão e acompanhamento contínuo dos serviços: Governança de Serviços (Atendimento, Incidentes, Problemas e Mudanças) e Processos; Service Desk (suporte em Aplicativos Microsoft Office, Aplicativos de Acesso Remoto, Aplicativo específico de Service Desk para suporte e atendimento a usuários);

12.3.2.12. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 implantadas.

12.3.2.13. 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 (cópia autenticada 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. Telefone, fax ou e-mail de contato.
- g) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

12.3.2.14. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de tecnologia da informação da CONTRATANTE. Somente atestados emitidos há, no máximo, 60 (sessenta) dias serão aceitos.

12.3.2.15. Esclarece-se que os quantitativos mínimos exigidos nos atestados de capacidade técnica são justificáveis em razão de que representam 40% do dimensionamento do ambiente atual da CONTRATANTE, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93.

12.3.2.16. Pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica apresentado deverá comprovar a execução dos serviços licitados nos últimos 3 (três) anos.

12.3.2.17. A referida comprovação de qualificação técnica deve atender e se limitar a parcela de maior relevância técnica e valor significativo do objeto da contratação, ou seja, não basta que as empresas interessadas comprovem aptidão para execução de qualquer atividade relacionada ao objeto principal ou secundário constante no seu contrato social vigente na época da contratação, faz-se necessária a comprovação de aptidão para desempenho de atividade específica de serviços técnicos especializados na área de Sustentação de Infraestrutura de TIC;

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

12.3.2.19. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar, como forma de comprovação de qualificação técnica no segmento da segurança

da informação, certificação ISO 27.000, necessária para comprovação da maturidade no Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), relacionada à proteção no acesso e propagação indevida de acervo de dados pessoais digitais, consonantes com o framework das melhores práticas do mercado necessárias a se ter confiabilidade, confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações existentes nas bases de dados sobre a guarda do ente público, alinhada com legislação federal vigente, Lei 13.709, de 14/08/2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

12.3.2.20. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar as certificações Microsoft Partner Silver e Cisco Select Certification ou certificações compatíveis.

12.3.2.21. A não entrega de quaisquer das documentações exigidas neste item 12.3 acarretará na desclassificação da licitante no presente processo licitatório.

12.4. **Alteração Subjetiva, Subcontratação e Consórcios**

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

12.4.2. Não será admitida subcontratação.

12.4.3. Não será admitida a formação de consórcio.

12.5. **Da Vistoria**

12.5.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Superintendência da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF designados e terão duração estimada de 01h (uma hora).

12.5.2. 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. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento, políticas corporativas de TIC, 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.

12.5.3. A vistoria deverá ser agendada preferencialmente pelo e-mail sti.srj@pf.gov.br ou pelo telefone (21) 2203-4050, opção 2.

12.5.4. O prazo de realização de vistoria se inicia no primeiro dia útil seguinte à data da publicação do Edital, estendendo-se até 02 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 09h às 12h e das 14h às 17h.

12.5.5. A vistoria deverá ser realizada por um representante legal da empresa LICITANTE, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de documento de identidade oficial, com foto, e procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.

12.5.6. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços, ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

12.5.7. Realizada a vistoria, será emitida uma DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, conforme modelo constante do ANEXO VIII, assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão e que vistoriou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

12.5.8. Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria técnica nas instalações da Superintendência da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro, deverá preencher a DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES constante no ANEXO IX.

12.5.9. A DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA ou DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES, conforme a opção da LICITANTE, deverá ser anexada juntamente com as propostas e demais documentos exigidos no Edital.

12.6. **Da Garantia de Execução**

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

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

12.6.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia

de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.6.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

13. ANEXOS

- 13.1. ANEXO I - Modelo de Apresentação de Proposta
- 13.2. ANEXO II - Sistemas e Recursos de TI
- 13.3. ANEXO III - Parque de Equipamentos
- 13.4. ANEXO IV - Quantidade de Usuários e Tempo de Deslocamento
- 13.5. ANEXO V - Quantidade de Chamados Estimados
- 13.6. ANEXO VI - Modelo do Termo de Sigilo
- 13.7. ANEXO VII - Modelo do Termo de Ciência
- 13.8. ANEXO VIII - Declaração de Vistoria
- 13.9. ANEXO IX - Declaração de Conhecimento das Condições
- 13.10. ANEXO X - Atestado de Capacidade Técnica
- 13.11. ANEXO XI - TIC - OS - Ordem de Serviço de TIC
- 13.12. ANEXO XII - Termo de Recebimento Provisório
- 13.13. ANEXO XIII - Termo de Recebimento Definitivo

14. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

14.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 1.910, de 06 de junho de 2022, documento nº SEI 23601121.

14.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

Rio de Janeiro/RJ, 15 de fevereiro de 2023.

RENATO DO NASCIMENTO BARRADAS
ESCRIVÃO DE POLÍCIA FEDERAL - MATRÍCULA 10911
INTEGRANTE REQUISITANTE TITULAR

MARCUS VINÍCIUS PEIXOTO DA COSTA
 AGENTE ADMINISTRATIVO - MATRÍCULA 12617
 INTEGRANTE REQUISITANTE SUBSTITUTO

WASHINGTON SCHOEN MARINS
 AGENTE DE TELECOMUNICAÇÕES E ELETRICIDADE - MATRÍCULA 13318
 INTEGRANTE TÉCNICO TITULAR

VINÍCIUS MARCELINO ILHA
 AGENTE DE TELECOMUNICAÇÕES E ELETRICIDADE - MATRÍCULA 13370
 INTEGRANTE TÉCNICO SUBSTITUTO

ANEXO I

MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

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

| SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TI E SUPORTE A USUÁRIOS | | | | | | | | |
|---|------|--|--------|-------------------|-------------------|------------------|--------------------|-------------------|
| GRUPO | ITEM | DESCRIÇÃO | CATSER | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE MENSAL | QUANTIDADE ANUAL | VALOR MENSAL (R\$) | VALOR ANUAL (R\$) |
| 1 | 1 | Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos | 26980 | VAL/MÊS | 1 | 12 | | |
| | 2 | Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, como suporte, sustentação e operação dos | 27014 | VAL/MÊS | 1 | 12 | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|-------|---------|---|----|--|--|
| | 2 | serviços e da infraestrutura de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos | 2/014 | VAL/MES | 1 | 12 | | |
| Valor Global Anual da Proposta (R\$) por extenso: | | | | | | | | |

| PLANILHA DE CUSTOS | | | | | | |
|--------------------|---|------------|---------------|----------------------------|---|--------------------------------|
| ITEM | TIPO DE SERVIÇO | QUANTIDADE | LOCAL ALOCADO | VALOR MENSAL SALÁRIO (R\$) | VALOR MENSAL SALÁRIO COM PERICULOSIDADE (R\$) | PERCENTUAL RELATIVO À PROPOSTA |
| 01 | Técnico de Atendimento de Usuário de TIC (AUTIC) | | | | | |
| 02 | Analista de Operação de Infraestrutura de TIC (OITIC) | | | | | |
| 03 | Preposto | | | | | |
| TOTAL: | | | | | | 100% |

VALIDADE DA PROPOSTA: (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e data

(Assinatura do representante legal da empresa)

ANEXO II

SISTEMAS E RECURSOS DE TI

| CATÁLOGO DE SERVIÇOS - SUPORTE AO USUÁRIO DE TIC | | | |
|--|---|--------|------|
| SERVIÇO | ATIVIDADE | TIT | TMS |
| Acesso à Internet | Dúvidas sobre acesso à internet | 30 min | 8 h |
| | Tratar falha no acesso a Internet | 30 min | 2 h |
| Acesso remoto - VPN | Dúvidas acesso remoto | 30 min | 8 h |
| | Tratar falha de acesso | 30 min | 1 h |
| Aplicativos (Softwares) | Atualizar softwares homologados | 30 min | 2 h |
| | Configurar softwares homologados | 30 min | 8 h |
| | Corrigir falha em software | 30 min | 8 h |
| | Dúvidas sobre softwares | 30 min | 24 h |
| | Instalar softwares homologados | 30 min | 2 h |
| | Solicitar inclusão na Central de Softwares | 30 min | 8 h |
| | Solicitar licenças de softwares homologados | 30 min | 4 h |

| | | | |
|--------------------------------------|---|--------|------|
| | Solicitar suporte para Chat/Teams | 30 min | 8 h |
| Contas e Perfis de Acesso | Erro/Dúvidas de Certificado Digital | 30 min | 8 h |
| | Dúvidas de contas e perfil de acesso | 30 min | 8 h |
| | Solicitar cancelamento de acessos | 30 min | 4 h |
| | Solicitar Perfil de administrador de máquina | 30 min | 24 h |
| Desktops/ Notebooks e Periféricos | Ativar ponto de rede | 30 min | 4 h |
| | Conectar cabo de rede | 30 min | 4 h |
| | Dúvidas de Desktops/Notebooks e Periféricos | 30min | 8 h |
| | Emitir laudo de equipamento | 30 min | 24 h |
| | Instalar/configurar computador | 30 min | 8 h |
| | Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento | 30 min | 8 h |
| | Substituir/instalar e configurar periféricos | 30 min | 8 h |
| | Tratar falha ou indisponibilidade de computador | 30 min | 8 h |
| E-mail | Configurar Outlook | 30 min | 8 h |
| | Dúvidas sobre e-mail | 30 min | 8 h |
| | Relatar SPAM/PHISHING | 30 min | 8 h |
| | Tratar falha de e-mail | 30 min | 2 h |
| Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners | 30 min | 8 h |
| | Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner | 30 min | 24 h |
| | Tratar falhas em impressora/scanner | 30 min | 4 h |
| | Tratar indisponibilidade | 30 min | 2 h |
| | Trocar insumos de impressora | 30 min | 8 h |
| Mainframe (Tela DTI) | Dúvidas de mainframe | 30 min | 4 h |
| Ponto Eletrônico | Cadastrar digital | 30 min | 24 h |
| | Configurar/Habilitar relógio de ponto | 30 min | 8 h |
| | Dúvidas de Ponto Eletrônico | 30 min | 8 h |
| | Reprocessar digital/batida de ponto | 30 min | 8 h |

| | | | |
|---|--|--------|------|
| | Transferir digital | 30 min | 8 h |
| Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância | Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância | 30 min | 8 h |
| | Configurar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância | 30 min | 8 h |
| | Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo | 30 min | 8h |
| | Relatar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância. | 30 min | 2 h |
| Segurança | Dúvidas de Segurança | 30 min | 8 h |
| | Relatar falha/incidente de segurança | 30 min | 2 h |
| Sistemas Corporativos e Portais | Dúvidas de Sistemas Corporativos e Portais | 30 min | 8 h |
| | Solicitar acesso a Sistemas Corporativos ou Portais | 30 min | 8 h |
| | Tratar erro no acesso ao sistema | 30 min | 2 h |
| Telefonia | Configurar novo ramal | 30 min | 8 h |
| | Dúvidas de Telefonia | 30 min | 8 h |
| | Instalar ramal | 30 min | 8 h |
| | Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI) | 30 min | 8 h |
| | Realizar configurações ou alterações na telefonia | 30 min | 24 h |
| | Realizar configurações ou alteração existentes no aparelho | 30 min | 8 h |
| | Remanejar ramal | 30 min | 8 h |
| | Tratar falhas no ramal | 30 min | 8 h |

| CATÁLOGO DE SERVIÇOS - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TIC | | | |
|--|---|--------|------|
| SERVIÇO | ATIVIDADE | TIT | TMS |
| | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Criar unidade lógica em storage | 30 min | 8 h |
| | Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados | 30 min | 8 h |
| | Executar rotina diária para backup de bancos de dados | 30 min | 8 h |
| | | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|--------|------|
| Backup e armazenamento de Dados | Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos | 30 min | 8 h |
| | Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais | 30 min | 8 h |
| | Executar rotinas de backup | 30 min | 8 h |
| | Fornecer Relatórios ou Informações | 30 min | 8 h |
| | Incluir/Alterar rotina de backup | 30 min | 8 h |
| | Instalar/Configurar equipamento de backup | 30 min | 8 h |
| | Instalar/Configurar Storage | 30 min | 8 h |
| | Otimizar performance de storage | 30 min | 8 h |
| | Readequação de espaço físico de backup | 30 min | 8 h |
| | Realocar espaço físico em storage | 30 min | 8 h |
| | Restaurar dados de Banco de dados | 30 min | 4 h |
| | Restaurar dados de usuários | 30 min | 4 h |
| | Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores | 30 min | 4 h |
| | Tratar falha em equipamento de storage | 30 min | 4 h |
| | Tratar indisponibilidade em equipamento de storage | 30 min | 4 h |
| Banco de Dados | Alterar privilégio de acesso | 30 min | 8 h |
| | Criar monitoramento | 30 min | 24 h |
| | Criar/remover ou alterar usuário de acesso | 30 min | 8 h |
| | Dúvidas de Banco de Dados | 30 min | 24 h |
| | Fornecer Relatórios ou Informações | 30 min | 24 h |
| | | 30 min | |

| | | | |
|------------------------------------|--|--------|------|
| | Otimizar desempenho | 30 min | 4 h |
| | Relatar erro em Banco de Dados | 30 min | 1 h |
| | Relatar indisponibilidade ou lentidão de Banco de Dados | 30 min | 1 h |
| | Remover usuário com acesso | 30 min | 8 h |
| CFTV | Verificar falhas de Câmeras IP | 30 min | 4 h |
| Datacenter / Infraestrutura Física | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso | 30 min | 24 h |
| | Dúvidas de Datacenter | 30 min | 24 h |
| | Fornecer Relatórios ou Informações | 30 min | 24 h |
| | Instalar/configurar/movimentar/verificar falhas pertinentes a Nobreak | 30 min | 4 h |
| | Instalar, mover e remover rack, cabos e fibra ótica | 30 min | 8 h |
| | Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI | 30 min | 24 h |
| | Realizar atividades de instalação física no Datacenter | 30 min | 8 h |
| | Remoção de Servidores | 30 min | 4 h |
| | Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos | 30 min | 24 h |
| | Solicitar reparo | 30 min | 8 h |
| Governança de Serviços de TI | Aplicar melhoria em processo, relatório ou fluxo | 30 min | 24 h |
| | Criar/Alterar/Excluir item na base de conhecimento | 30 min | 24 h |
| | Dúvidas de Governança | 30 min | 24 h |
| | Entregar relatório mensal | 30 min | 24 h |
| | Fornecer Relatórios ou Informações | 30 min | 24 h |

| | | | |
|-----------|--|--------|------|
| | Fornecer Relatórios ou informações | 30 min | 24 h |
| | Levantar requisitos junto as áreas internas | 30 min | 24 h |
| | Realizar mapeamento de processo | 30 min | 24 h |
| | Registrar Problema | 30 min | 24 h |
| Microsoft | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Dúvidas de Microsoft | 30 min | 8 h |
| | Emitir Relatório | 30 min | 24 h |
| | Instalar/Configurar- Hyper-V | 30 min | 8 h |
| | Instalar/Configurar Máquina Virtual | 30 min | 8 h |
| | Instalar serviços Microsoft | 30 min | 24 h |
| | Modificar estrutura de grupos de domínio | 30 min | 8 h |
| | Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio | 30 min | 8 h |
| | Movimentar de Usuário no AD | 30 min | 4 h |
| | Movimentar Máquina no AD | 30 min | 4 h |
| | RDM - Atualizar versão | 30 min | 24 h |
| | RDM - Corretiva/Rollback Microsoft | 30 min | 24 h |
| | RDM - Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO) | 30 min | 8 h |
| | RDM - Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio | 30 min | 8 h |
| | Realizar manutenção no AD | 30 min | 24 h |
| | Realizar manutenção no Windows | 30 min | 24 h |
| | Recuperar Chave do Bitlocker | 30 min | 4 h |

| | | | |
|---------------|--|--------|------|
| | Solicitar suporte com Serviço de Bitlocker | 30 min | 8 h |
| | Tratar falha/indisponibilidade de serviço | 30 min | 24 h |
| Monitoramento | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Registrar Janela de Manutenção | 30 min | 24 h |
| | Retirar monitoramento/Template | 30 min | 8 h |
| Redes | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Atualizar topologia documental | 30 min | 24 h |
| | Configurar porta de switch para VOIP | 30 min | 24 h |
| | Criar/Alterar projeto lógico e físico | 30 min | 24 h |
| | Definir novo layout/topologia de rede | 30 min | 24 h |
| | Dúvidas de Redes | 30 min | 24 h |
| | Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS | 30 min | 24 h |
| | Executar procedimento de saída de equipamentos | 30 min | 24 h |
| | Inserir novo circuito de dados em SD-WAN | 30 min | 24 h |
| | Instalar/Configurar equipamentos de infraestrutura de rede | 30 min | 24 h |
| | Instalar/Trocar/Remover Equipamento | 30 min | 24 h |
| | Levantar informação em ambiente de rede | 30 min | 24 h |
| | Movimentar equipamento de rede | 30 min | 8 h |
| | Organizar patch painel | 30 min | 24 h |
| | RDM - Atualizar versão | 30 min | 24 h |

| | | | |
|-------------------------|---|--------|------|
| | RDM - Corretiva/Rollback Redes | 30 min | 24 h |
| | RDM - Incluir/Alterar/Remover Balanceamento de carga | 30 min | 8 h |
| | RDM - Incluir/Alterar/Remover Configuração | 30 min | 24 h |
| | Realizar interconexão de equipamentos | 30 min | 24 h |
| | Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes | 30 min | 24 h |
| | Relatar Erro em Rede | 30 min | 4 h |
| | Reservar endereço IP, subrede, VLAN | 30 min | 24 h |
| Segurança da Informação | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Configurar ferramenta de segurança da informação | 30 min | 24 h |
| | Configurar proxy | 30 min | 24 h |
| | Criar política de segurança | 30 min | 8 h |
| | Criar procedimentos de segurança | 30 min | 8 h |
| | Criar processos para teste de vulnerabilidade | 30 min | 24 h |
| | Dúvidas de Segurança da Informação | 30 min | 24 h |
| | Executar teste de segurança | 30 min | 24 h |
| | Instalar equipamentos de segurança | 30 min | 8 h |
| | Planejar / conscientizar usuário | 30 min | 24 h |
| | Realizar supressão de vulnerabilidades no ambiente | 30 min | 8 h |
| | Realizar testes de vulnerabilidade | 30 min | 24 h |
| | Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC | 30 min | 8 h |
| | | 30 min | |

| | | | |
|--|---|--------|------|
| | Tratar incidente de segurança | 30 min | 4 h |
| Sistemas | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Relatar erro | 30 min | 2 h |
| | Relatar indisponibilidade ou lentidão em produção | 30 min | 8 h |
| | Solicitar informações | 30 min | 24 h |
| Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação. | 30 min | 24 h |
| | Atualização de Software de Servidor de Aplicação. | 30 min | 24 h |
| | Automação - Clone VM | 30 min | 24 h |
| | Automação - Delete VM | 30 min | 24 h |
| | Automação - Deploy VM | 30 min | 24 h |
| | Automação - Gerência de Disco VM | 30 min | 24 h |
| | Automação - Gerência de filesystems VM | 30 min | 24 h |
| | Automação - Snapshot VM | 30 min | 24 h |
| | Conceder/Revogar Acesso em VM | 30 min | 24 h |
| | Configuração de Servidores de Aplicações. | 30 min | 24 h |
| | Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa. | 30 min | 24 h |
| | Configurar log remoto | 30 min | 8 h |
| | Criar máquina virtual usando template | 30 min | 8 h |
| | Criar monitoramento | 30 min | 8 h |
| | Divisão de SO e Servidores | 30 min | 24 h |

| | | | |
|-----------|--|--------|------|
| | Dúvidas de SO e Servidores | 30 min | 24 h |
| | Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais | 30 min | 24 h |
| | Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores | 30 min | 24 h |
| | Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação. | 30 min | 24 h |
| | Otimizar desempenho em servidor de aplicação | 30 min | 4 h |
| | RDM - Corretiva/Rollback virtualização | 30 min | 24 h |
| | RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação | 30 min | 24 h |
| | RDM - Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação | 30 min | 24 h |
| | RDM - Remover aplicação | 30 min | 24 h |
| | Realizar manutenção em servidores físicos | 30 min | 24 h |
| | Realizar manutenção em servidores virtuais | 30 min | 24 h |
| | Relatar erro em VM | 30 min | 4 h |
| | Remoção de Servidor de Aplicação. | 30 min | 24 h |
| | Solicitar informações/relatórios | 30 min | 8 h |
| Telefonia | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 30 min | 24 h |
| | Alterar permissão para realização de chamadas | 30 min | 8 h |
| | Atualizar os firmwares | 30 min | 24 h |
| | Configurar novo ramal | 30 min | 8 h |
| | Dúvidas de Telefonia | 30 min | 24 h |
| | Fornecer Relatórios ou Informações | 30 min | 8 h |
| | Instalar/configurar Gateway | 30 min | 24 h |

| | | | |
|--|---|--------|------|
| | Instalar/Configurar PABX IP | 30 min | 24 h |
| | Realizar backup da solução de telefonia | 30 min | 8 h |
| | Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho | 30 min | 8 h |
| | Relatar indisponibilidade, defeitos e falhas de telefonia | 30 min | 2 h |

ANEXO III

PARQUE DE EQUIPAMENTOS

Quantidade e tipo de equipamentos de infraestrutura por localidade

| Local | Servidores de Rede | VM | Switch | Acelerador Steelhead | SDWAN Steelconnect | PABXIP | Telefone IP | Gateway IP |
|------------------------------------|--------------------|----|--------|----------------------|--------------------|--------|-------------|------------|
| Aeroporto de Cabo Frio | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Aeroporto do Galeão | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| Aeroporto de Jacarepaguá | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aeroporto Santos Dumont | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 20 | 0 |
| Delegacia Angra dos Reis | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 16 | 1 |
| Delegacia de Campos dos Goytacazes | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 40 | 1 |
| Delegacia de Macaé | 3 | 3 | 5 | 1 | 0 | 1 | 57 | 1 |
| Delegacia de Niterói | 3 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 54 | 1 |
| Delegacia de Nova Iguaçu | 3 | 3 | 8 | 1 | 0 | 0 | 67 | 1 |
| Delegacia de Volta Redonda | 3 | 3 | 5 | 1 | 0 | 0 | 53 | 1 |
| PEP Shopping | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|----------|------------|-----------|
| Shopping Boulevard Campos | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PEP Shopping Leblon | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| PEP Niterói | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| PEP Shopping Park Sul VRA | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PEP Shopping Rio Sul | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PEP Shopping Via Parque | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Porto de Angra dos Reis | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porto de Itaguaí | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Porto NFTI - RJ | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Posto Correios - Cidade Nova | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Posto Petrópolis | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Posto Rio de Janeiro | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SR/PF/RJ | 8 | 14 | 78 | 1 | 2 | 1 | 404 | 4 |
| Total | 37 | 53 | 130 | 23 | 2 | 2 | 738 | 10 |

Quantitativos de equipamentos de uso de escritório por localidades

| Local | Desktop | Notebook | Estação de Ancoragem | Projeto de Vídeo | Scanner | Impressora Multifuncional e LASER P&B | Impressora Multifuncional LASER COLOR | Impressora LASER P&B | Impressora LASER COLOR | Monitor |
|------------------------|---------|----------|----------------------|------------------|---------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|------------------------|---------|
| Aeroporto de Cabo Frio | 8 | 12 | 12 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 27 |
| Aeroporto do Galeão | 88 | 15 | 28 | 0 | 10 | 11 | 1 | 4 | 0 | 161 |
| Aeroporto | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|------|------|------|---|-----|-----|----|----|----|------|
| de Jacarepaguá | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Aeroporto Santos Dumont | 105 | 18 | 44 | 0 | 17 | 24 | 0 | 0 | 1 | 213 |
| Delegacia Angra dos Reis | 11 | 9 | 26 | 0 | 9 | 5 | 0 | 0 | 1 | 72 |
| Delegacia Campos dos Goytacazes | 28 | 12 | 24 | 0 | 13 | 13 | 0 | 2 | 1 | 87 |
| Delegacia Macaé | 83 | 25 | 32 | 1 | 35 | 16 | 0 | 6 | 3 | 158 |
| Delegacia Niterói | 46 | 36 | 72 | 0 | 18 | 13 | 0 | 0 | 2 | 230 |
| Delegacia Nova Iguaçu | 99 | 37 | 70 | 0 | 21 | 14 | 0 | 1 | 3 | 213 |
| Delegacia Volta Redonda | 43 | 15 | 30 | 0 | 7 | 16 | 0 | 1 | 1 | 106 |
| PEP Shopping Boulevard Campos | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| PEP Shopping Leblon | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| PEP Shopping Niterói | 7 | 7 | 7 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| PEP Shopping Park Sul VRA | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| PEP Shopping Rio Sul | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| PEP Shopping Via Parque | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Porto de Angra dos Reis | 0 | 10 | 5 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porto de Itaguaí | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Porto NFTI - RJ | 0 | 23 | 7 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Posto CORREIOS - Cidade Nova | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Posto Petrópolis | 2 | 6 | 6 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| Posto Rio de Janeiro | 15 | 24 | 10 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 73 |
| SR/PF/RJ | 824 | 1754 | 977 | 4 | 254 | 178 | 16 | 7 | 33 | 2677 |
| Total | 1394 | 2015 | 1362 | 5 | 388 | 334 | 17 | 21 | 47 | 4125 |

ANEXO IV

QUANTIDADE DE USUÁRIOS E TEMPO DE DESLOCAMENTO

Localidades atendidas com a quantidade de usuários por localidade e tempo de deslocamento

| Localidade | Endereço | Distância até a SR/PF/RJ (km) | Distância até a Delegacia mais Próxima (km) | Quant. de Usuários | Tempo de Deslocamento (TD) |
|------------|----------|-------------------------------|---|--------------------|----------------------------|
|------------|----------|-------------------------------|---|--------------------|----------------------------|

| | | | | | |
|---------------------------------|---|------|------|-----|----------|
| Aeroporto de Cabo Frio | Estrada Velha do Arraial do Cabo, s/n - Praia do Sudoeste, Cabo Frio/RJ CEP: 28905-970 | 161 | 90,3 | 13 | 72 horas |
| Aeroporto do Galeão | Avenida Vinte de Janeiro, s/n - Ilha do Governador Rio de Janeiro/RJ CEP 21942-090 | 16,5 | 25,1 | 159 | 2 horas |
| Aeroporto de Jacarepaguá | Avenida Ayrton Senna, 2541 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775-002 | 32,2 | 39,7 | 5 | 4 horas |
| Aeroporto Santos Dumont | Praça Senador Salgado Filho, s/n - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20021-97 | 5,2 | 21,1 | 73 | 1 hora |
| Delegacia Angra do Reis | Rua Benedito Pereira da Rocha, 463, Casa A - Balneário, Angra dos Reis/RJ CEP: 23906-250 | 154 | 131 | 33 | 72 horas |
| Delegacia Campos dos Goytacazes | Rua Barão de Miracema, 158 - Centro, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28035-302 | 277 | 106 | 30 | 72 horas |
| Delegacia Macaé | Avenida Camilo Nogueira da Gama, 230 - Botafogo, Macaé/RJ CEP: 27947-280 | 185 | 105 | 59 | 72 horas |
| Delegacia Niterói | Praça Fonseca Ramos, s/n - Centro, Niterói/RJ CEP: 24030-020 | 18,8 | 47,8 | 89 | 4 horas |
| Delegacia de Nova Iguaçu | Rua Iracema Soares Pereira Junqueira, 25 - Centro, Nova Iguaçu/RJ CEP: 26210-260 | 39,7 | 47,8 | 88 | 4 horas |
| Delegacia Volta Redonda | Avenida Sete de Setembro, 94 - Aterrado, Volta Redonda/RJ CEP: 27213-160 | 129 | 93,7 | 46 | 72 horas |
| PEP Shopping Boulevard Campos | Avenida Doutor Silvio Bastos Tavares, 330 - Parque Rodoviários, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28051-250 | 276 | 3,3 | 10 | 72 horas |
| PEP Shopping Leblon | Avenida Afrânio de Melo Franco, 290 - Leblon, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22430-060 | 14,3 | 26,3 | 5 | 2 horas |
| PEP Shopping Niterói | Rua Quinze de Novembro, 8 - Centro, Niterói/RJ CEP: 24020-125 | 20,6 | 2,1 | 10 | 4 horas |
| PEP Shopping Park Sul | Rodovia dos Metalúrgicos, 1189 - São Geraldo, Volta Redonda/RJ CEP: 27253-005 | 126 | 3,3 | 5 | 72 horas |
| PEP Shopping Rio Sul | Rua Lauro Muller, 116 - Botafogo, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22290-160 | 10 | 24,6 | 10 | 2 horas |
| PEP Shopping Via Parque | Avenida Ayrton Senna, 3000 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775-904 | 30,1 | 37,3 | 10 | 4 horas |
| Porto de Angra dos Reis | Praça Lopes Trovão, s/nº - Porto de Angra dos Reis, Centro, Angra dos Reis/RJ CEP: 23900-490 | 155 | 3 | 10 | 72 horas |
| Porto de Itaguaí | Estrada da Ilha da Madeira, s/nº - Itaguaí/RJ CEP: 23826-600 | 80 | 55,5 | 10 | 24 horas |

| | | | | | |
|------------------------------|---|------|------|-----|----------|
| Porto NFTI - RJ | Avenida Rodrigues Alves, 10 - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20081-250 | 1,8 | 17,6 | 10 | 1 hora |
| Posto CORREIOS - Cidade Nova | Avenida Presidente Vargas, 3077, 16 ° andar - Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20210-030 | 5,9 | 17,6 | 5 | 2 horas |
| Posto Petrópolis | Avenida Ayrton Senna, 699 - Quitandinha, Petrópolis/RJ CEP: 25650-340 | 61,1 | 55,8 | 4 | 24 horas |
| Posto Rio de Janeiro | Av. Rio Branco, 135 - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20040-006 | 2,6 | 20,6 | 15 | 1 hora |
| SR/RJ | Avenida Rodrigues Alves, 1 - Centro, Rio de Janeiro CEP: 20081-25 | 0 | 18,8 | 889 | 0 horas |

ANEXO V

QUANTIDADE DE CHAMADOS ESTIMADOS

Na Tabela seguinte são apresentadas os quantitativos estimados nos períodos de 30 (trinta dias) e 12 meses para os atendimentos pelas equipes de AUTIC (Atendimento de Usuário de TIC) e OITIC (Operação de Infraestrutura de TIC) nas unidades da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro.

| Local | Demanda Estimada de Chamados de AUTIC, para o Período de 30 Dias: | Demanda Estimada de Chamados de AUTIC, para o Período de 12 Meses: | Demanda Estimada de Chamados de OITIC, para o Período de 30 Dias: | Demanda Estimada de Chamados de OITIC, para o Período de 12 Meses: |
|---------------------------------|--|---|--|---|
| Aeroporto de Cabo Frio | 2 | 24 | 1 | 12 |
| Aeroporto do Galeão | 50 | 600 | 6 | 72 |
| Aeroporto de Jacarepaguá | 1 | 12 | 1 | 12 |
| Aeroporto Santos Dumont | 25 | 300 | 4 | 48 |
| Delegacia Angra do Reis | 10 | 120 | 6 | 72 |
| Delegacia Campos dos Goytacazes | 35 | 420 | 6 | 72 |
| Delegacia Macaé | 17 | 204 | 6 | 72 |
| Delegacia Niterói | 50 | 600 | 6 | 72 |
| Delegacia de Nova Iguaçu | 50 | 600 | 6 | 72 |
| Delegacia Volta Redonda | 11 | 132 | 6 | 72 |
| PEP Shopping Boulevard Campos | 8 | 96 | 1 | 12 |
| PEP Shopping Leblon | 14 | 168 | 1 | 12 |
| PEP Shopping Niterói | 35 | 420 | 2 | 24 |
| PEP Shopping Park Sul | 14 | 168 | 2 | 24 |

| | | | | |
|------------------------------|-----|--------|-----|-------|
| PEP Shopping Rio Sul | 14 | 168 | 1 | 12 |
| PEP Shopping Via Parque | 22 | 264 | 1 | 12 |
| Porto de Angra dos Reis | 5 | 60 | 1 | 12 |
| Porto de Itaguaí | 1 | 12 | 1 | 12 |
| Porto NEPOM - RJ | 5 | 60 | 1 | 12 |
| Posto CORREIOS - Cidade Nova | 2 | 24 | 1 | 12 |
| Posto Petrópolis | 8 | 96 | 1 | 12 |
| Posto Rio de Janeiro | 10 | 120 | 4 | 48 |
| SR/RJ | 600 | 5712 | 100 | 1200 |
| Total | 889 | 10.668 | 165 | 1.980 |

ANEXO VI

MODELO DO TERMO DE SIGILO

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

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

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

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

Não se configuram informações confidenciais:

1. aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;
2. aquelas que não são mais consideradas confidenciais pelos órgãos competentes da Polícia Federal;
3. os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados à Polícia Federal, adquiridos por mim durante o projeto.

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

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de

todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

Local e Data

Nome:

CPF:

Endereço – telefone – fax:

E-mail:

ANEXO VII

MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA

| | | | |
|-------------------------|--|------|--|
| Contrato nº | | | |
| Objeto: | | | |
| Gestor do Contrato: | | Mat. | |
| Contratante: | | | |
| Contratada: | | CNPJ | |
| Preposto da Contratada: | | CPF | |

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Responsabilidade e Sigilo e das normas de segurança vigentes na Polícia Federal.

Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis na Polícia Federal, tais como: telefones, impressoras, email, acesso à internet, entre outros.

_____, _____ de _____ de 2023.

| CIÊNCIA | |
|----------------------------|-------------|
| Funcionários da Contratada | |
| Nome: Matrícula: | Assinatura: |
| Nome: Matrícula: | Assinatura: |
| Nome: Matrícula: | Assinatura: |
| Nome: Matrícula: | Assinatura: |

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº/2023 – SR/PF/RJ, que a empresa, CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico, CPF nº, em visita realizada às instalações da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro (SR/PF/RJ), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

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

Rio de Janeiro/RJ, dede 2023.

(Assinatura e carimbo)

NOME COMPLETO

Cargo

Matrícula PF

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA

ANEXO IX

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES

Declaramos, sob as penalidades da lei, para fins de participação em processo licitatório do Pregão Eletrônico nº/2023 – SR/PF/RJ, cujo objeto é prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos, que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos e assumimos total responsabilidade por esse fato, de forma que a falta de conhecimento das condições do local, onde serão executados os serviços, não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a SR/PF/RJ.

Local, dede 2023.

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA

ANEXO X

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

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

Descrição dos serviços:

Descrever os serviços atestados

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

Local, dia/mês/ano.

Nome do Atestante
Cargo
CPF / Matrícula

ANEXO XI

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

TIC - OS - ORDEM DE SERVIÇO DE TIC Nº XXXXX/20XX-STI/SR/PF/RJ

Processo nº 08455.xxxxxx/20xx-xx

CONTRATO XX/XXXX - SR/PF/RJ

Informações da contratada:

Razão Social:

CNPJ/MF:

Endereço:

Telefone: ()

Contato: <nome completo> (e-mail - telefone)

Informações do contratante:

Razão Social: XXXXXX - XX/XX/PF

CNPJ/MF:

Endereço:

Especificação do serviço:

Objeto:

Prazo de execução: xx a xx de xxxx de 20xx

Locais de execução:

a) ex. <Os serviços serão prestados de forma online e em plataforma de acesso exclusivo.>

b) ex. <Se solicitados, os serviços presenciais serão executados na Sede da XXXX XX/XX/PF, na cidade de XXXX-XX.>

Valor dos serviços: R\$ xx.xx,xx ()

Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

Aceitação pela contratada:

A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pela Polícia Federal definidas no CONTRATO.*

Autorização pela contratante:

A Polícia Federal autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.*

* O documento deverá ser assinado no SEI pelas partes.

ANEXO XII

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TIC - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO Nº XXXXX/20XX-STI/SR/PF/RJ

CONTRATO XX/XXXX - SR/PF/RJ

Informações da contratada:

Razão Social:

CNPJ/MF:

Endereço:

Telefone:

Contato:

Informações do contratante:

Razão Social: PF - Polícia Federal

CNPJ/MF:

Endereço:

Especificação do serviço:

Objeto:

Prazo de execução:

Recebimento provisório:

A Polícia Federal, representada pelo fiscal técnico do referido contrato, recebe provisoriamente os serviços prestados conforme a ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO DE BENS Nº xxx/xxxx - XXXX/PF, documento SEI xxxxxx, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, bem como com as demais condições previstas em contrato.

* O documento deverá ser assinado no SEI pelo fiscal técnico.

ANEXO XIII

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TIC - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO Nº XXXXX/20XX-STI/SR/PF/RJ

CONTRATO XX/20XX - SR/PF/RJ

Razão Social:

CNPJ/MF:

Endereço:

Telefone: (XX)

Contato: nome completo (e-mail)

Informações do contratante:

Razão Social:

CNPJ/MF:

Endereço:

Especificação do serviço ou do bem:

Objeto:

Prazo de execução ou data de entrega: xx a xx de xxxx de 20xx.

Recebimento definitivo:

Por este instrumento atestamos que os serviços correspondentes à OS ou OFB nº xxxx/20xx documento SEI xxxxxxxx foram prestados pela CONTRATADA e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

Descontos efetuados e valor a liquidar

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, **não** há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

Não foram identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS ou OFB nº xxx/20xx acima identificada é de R\$ R\$ xx.xxx,xx (xxxxxxx).

Referência: Relatório do Fiscal Técnico (SEI xxxxxx) e Relatório do Fiscal Requisitante (SEI xxxxxxxx).

* O documento deverá ser assinado no SEI pelos fiscais requisitante e técnico.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO ROBERTO DE ANDRADE, Chefe de Setor**, em 15/02/2023, às 19:28, 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 **WASHINGTON SCHOEN MARINS, Fiscal de Contrato**, em 15/02/2023, às 19:36, 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 **MARCUS VINICIUS PEIXOTO DA COSTA, Agente Administrativo(a)**, em 16/02/2023, às 09:02, 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 **RENATO DO NASCIMENTO BARRADAS, Chefe de Setor - Substituto(a)**, em 16/02/2023, às 10:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS MARCELINO ILHA, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 15/02/2023, às 19:29, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Nº de Série do Certificado: 140690967544151450802593543874668452343



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **27224184** e o código CRC **53047AE5**.