



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

Edital nº 5/2023-CPL/SELOG/SR/PF/RN

Processo nº 08420.002735/2023-33

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 05/2023

CONTRATANTE (UASG): Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Norte (200394)

OBJETO: Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO: R\$ 1.011.025,38

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: Dia 21/08/2023 às 09h:00min (horário de Brasília)

Critério de Julgamento: menor preço por grupo

Modo de disputa: aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: SIM

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO NORTE

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 05/2023

(Processo Administrativo nº 08420.002735/2023-33)

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: maio/2023

Edital modelo para Pregão Eletrônico para contratação de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação

Torna-se público que a Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Norte, por meio da Comissão Permanente de Licitações – CPL, sediada na Rua Dr. Lauro Pinto, 155, Lagoa Nova, Natal/RN, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por dois itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o **terceiro dia útil anterior** à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira,

trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.7.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.10. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

2.7.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.8. O impedimento de que trata o item 2.10.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.10.2 e 2.10.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.11. O disposto nos itens 2.10.2 e 2.10.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.13. A vedação de que trata o item 2.10.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.13.1 deste Edital.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte ~~ou sociedade cooperativa~~ deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.5.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.

3.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.11.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do

item 3.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1. valor mensal e total do item;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

4.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.11. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

- 5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de R\$ 1,00 (um real)*.
- 5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa “aberto”**, pelo qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.12. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.12.1. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.12.2. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.12.3. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.12.4. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.13. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada,

se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

5.19.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.19.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.19.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.19.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.20. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

5.20.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

5.20.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

5.20.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

5.20.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

5.20.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.20.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

5.20.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.20.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.20.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.20.1.3 caso esse direito não seja exercido.

5.20.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

5.21. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.22. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.22.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.22.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.22.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.22.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.22.5. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.22.5.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.22.5.2. empresas brasileiras;

5.22.5.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.22.5.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

5.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.23.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.23.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.23.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.23.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.23.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

- 6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).
- 6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 4.6 deste edital.
- 6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 6.7.1. contiver vícios insanáveis;
 - 6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
 - 6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
 - 6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - 6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - 6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 6.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 6.13. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 6.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

- 7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar

a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio digital.

7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado preferencialmente pelo e-mail nti.srrn@pf.gov.br ou pelo telefone (84) 3204-5655/5515, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

7.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.11. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.12. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.13. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de duas horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.14.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.15. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.15.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.13.1.

7.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

7.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou

inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

- 8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
 - 8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
 - 8.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
 - 8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
 - 8.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.
- 8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na sede do órgão ou através de solicitação via endereço eletrônico cpl.sellog.srn@pf.gov.br.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
 - 9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
 - 9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
 - 9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
 - 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
 - 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
 - 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

- 9.1.5. fraudar a licitação;
 - 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
 - 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
 - 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. advertência;
 - 9.2.2. multa;
 - 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e
 - 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto.
 - 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes.
 - 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública.
 - 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) **dias** úteis, a contar da comunicação oficial.
- 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de **0,5% a 15%** do valor do contrato licitado.
 - 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de **15% a 30%** do valor do contrato licitado.
- 9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no

item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte meio: cpl.srn.sellog@pf.gov.br.

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

11.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.gov.br/pf/pt-br/assuntos/licitacoes/2023/rio-grande-do-norte/pregao-eletronico>.

11.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

11.11.1. ANEXO I - Termo de Referência

11.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

11.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

11.11.3. ANEXO III – Modelo de declaração de vistoria ou dispensa.

11.11.4. ANEXO IV - Modelo de planilha de custos e formação de preços

11.11.5. ANEXO V - Modelo de Proposta de Preços.

LARISSA FREITAS CARLOS PERDIGÃO

Delegada de Polícia Federal

Superintendente Regional

SR/PF/RN



Documento assinado eletronicamente por **LARISSA FREITAS CARLOS PERDIGAO**, **Superintendente Regional**, em 03/08/2023, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=30549620&crc=1E7D8868](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=30549620&crc=1E7D8868).

Código verificador: **30549620** e Código CRC: **1E7D8868**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/RN

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

(Processo Administrativo nº08420.002735/2023-33)

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

TABELA 01:

| GRUPO | ITEM | ESPECIFICAÇÃO | CATSER | MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE ANUAL | VALOR UNITÁRIO (mensal) | VALOR ANUAL | VALOR GLOBAL (24 meses) |
|---------------|------|---|--------|---------------------------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1 | 1 | Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | 26980 | Valor/Mês | 12 | R\$ 25.281,20 | R\$ 303.374,41 | R\$ 606.748,82 |
| | 2 | Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). | 27014 | Valor/Mês | 12 | R\$ 16.844,86 | R\$ 202.138,28 | R\$ 404.276,56 |
| TOTAIS | | | | | | R\$42.126,06 | R\$ 505.512,69 | R\$ 1.011.025,38 |

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visa garantir a não interrupção de atividades essenciais e rotineiras das unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a complexidade técnica e logística da contratação, nos termos da Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023.

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

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

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

2.2. A solução de TIC consiste em contratação de empresa para a prestação de serviço de suporte técnico e manutenção em infraestrutura que 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 Grande do Norte, nos endereços informados neste Termo de Referência.

- 2.3. A Contratada deverá prestar o serviço no sobreaviso, nas mesmas condições da prestação de serviços do expediente considerado como normal, os tempos de atendimento devem ser os mesmos independente do dia e do horário.
- 2.4. 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 Grande do Norte. 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do contratante.
- 2.7. 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 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.
- 2.8. 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.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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 fornecida pela DTI/PF, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- 2.13. A Contratada deverá disponibilizar equipes especializadas nos Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 2.14. As equipes especializadas em serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), também poderão fazer atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 2.15. As equipes especializadas somente em Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), não poderão atuar no suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 2.16. A CONTRATADA deverá ser representada junto à CONTRATANTE, através da figura de um preposto, para acompanhar e responder pela fiel execução do contrato.

2.17. **DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS):**

2.17.1. **A Contratada deverá cumprir com os seguintes Indicadores de Nível de Serviço**

- 2.17.1.1. **INS1:** Mede o Índice de Satisfação do Usuário.
- 2.17.1.2. **INS2:** Mede o Índice de Tempo de Início de Tratamento (TIT) do suporte no Prazo.
- 2.17.1.3. **INS3:** Mede o Índice de Tempo Máximo (TMS) para Solução do suporte no Prazo.
- 2.17.1.4. **Tabela de métrica dos níveis de serviço:**

| TABELA 02: INS Indicador de Nível de Serviço | | | | |
|--|----------------------------------|--|--------------------|---------------------------|
| Sigla | Indicador | Fórmula de cálculo | Unidade de métrica | 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 | TIT: Índice de Tempo de Início de Tratamento do suporte. | Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no catálogo de serviços, divididas pelo número total de requisições, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 95,0% |
| INS3 | TMS: Índice de Tempo Máximo para Solução de suporte. | Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no catálogo de serviços, divididas pelo número total de requisições, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade |

2.18. DOS TERMOS DE SERVIÇO

2.18.1. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes TERMOS DE SERVIÇO:

| TABELA 03: TRS TERMO DE SERVIÇO | | | |
|--|---|---|---------------------------|
| Sigla | Termo de Serviço | Referência | Pontuação Negativa |
| TRS 1 | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados. | Por ocorrência | 2 |
| TRS 2 | 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 |
| TRS 3 | 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 |
| TRS 5 | Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 6 | Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE. | Por ocorrência | 2 |
| TRS 7 | Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 |
| TRS 8 | Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto. | Por ocorrência | 1 |
| TRS 9 | 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 |
| TRS 10 | Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios. | Por ocorrência de indicador manipulado | 100 |
| TRS 11 | Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada. | Por ocorrência | 5 |

| | | | |
|--------|--|---------------------------------|----|
| TRS 12 | Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados. | Por dia, para cada profissional | 5 |
| TRS 13 | 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 |
| TRS 14 | Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 15 | Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência | 50 |
| TRS 16 | Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 17 | Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patchpanels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 18 | 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 |
| TRS 19 | 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 |
| TRS 20 | Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 21 | Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 22 | Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias. | Por ocorrência | 20 |
| TRS 23 | 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 |
| TRS 24 | 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 |
| TRS 25 | Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 26 | Deixar de documentar os ICSe 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 |
| TRS 27 | Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 28 | Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI. | Por ocorrência | 5 |
| TRS 29 | Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves | Por ocorrência | 15 |

| | | | |
|--------|---|------------------------------|-----|
| TRS 30 | Deixar de executar a solução de um problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 |
| TRS 31 | Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 32 | Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços. | Por ocorrência | 10 |
| TRS 33 | Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 |
| TRS 34 | 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 |
| TRS 35 | Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA. | Por ocorrência | 5 |
| TRS 36 | 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 |
| TRS 37 | 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 |
| TRS 38 | Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique. | Por dia de interrupção | 100 |
| TRS 39 | Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados. | Por ocorrência | 200 |
| TRS 40 | 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 |
| TRS 41 | 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 |
| TRS 42 | 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 |

2.19. DO GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS

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

2.19.2. Todos as solicitações de suportes serão registradas na plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF.

2.19.3. 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 da CONTRATADA se deslocarão ao local do incidente, em qualquer uma das unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Norte, como também poderão atuar de forma remota.

2.19.4. 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.

2.19.5. 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.

2.19.6. 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.

2.19.7. 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.

2.20. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

2.20.1. 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.

2.20.2. Instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais, para os equipamentos do Tipo: Notebook, computadores, workstation, impressoras, scanners, telefonia IP, câmera de vigilância IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis.

2.21. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

2.21.1. Compreende a manutenção dos serviços de TIC e da infraestrutura, consiste na análise, reparo, e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, conforme descrito no catálogo de serviços.

2.22. DAS OBRIGAÇÕES DO PREPOSTO PARA REPRESENTAR A CONTRATADA:

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

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

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

2.22.4. 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.

2.22.5. O preposto deverá realizar no mínimo uma reunião mensal, de forma presencial, com os Fiscais da Contratante, exceto se os fiscais optarem por dispensar a reunião.

2.23. DA QUALIFICAÇÃO DO PREPOSTO PARA REPRESENTAR A CONTRATADA:

2.23.1. 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.

2.23.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

2.23.3. Possuir certificação COBIT 5 ou superior.

2.23.4. Possuir 3 (três) 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.

2.23.5. Ter Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT.

2.24. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:

2.24.1. Possuir, no mínimo, ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

2.24.2. Ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços.

2.24.3. Possuir competências em gestão de serviços de TI, compreensão de processos e práticas recomendadas, habilidades de comunicação eficaz, capacidade de solucionar problemas, pensamento analítico, adaptabilidade e orientação para o cliente conforme às exigências do framework ITIL.

2.24.4. Possuir Certificação Microsoft Windows 10", ou equivalente.

2.24.5. Ter 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.

2.24.6. Possuir conhecimento em montagem, manutenção e configuração de computadores.

2.24.7. Possuir conhecimento em utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.

2.24.8. Possuir conhecimento de redes locais de computadores e organização de patch cords em racks.

2.24.9. Possuir conhecimento básico com configuração de telefonia IP e instalação de softphone.

2.24.10. Possuir conhecimento em sistema operacional Android e IOS.

2.24.11. Possuir conhecimento em câmeras de CFTV IP.

2.25. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:

2.25.1. 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, 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.

2.25.2. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços deste Termo de Referência.

2.25.3. Possuir competências em gestão de serviços de TI, compreensão de processos e práticas recomendadas, habilidades de comunicação eficaz, capacidade de solucionar problemas, pensamento analítico, adaptabilidade e orientação para o cliente conforme às exigências do framework ITIL.

2.25.4. 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, ou equivalente.

2.25.5. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2016 ou superior.

2.26. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2.26.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com o 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 Grande do Norte.

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

2.26.3. 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).

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

2.26.5. 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.

2.27. CATÁLOGO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

| TABELA 04: | | | | |
|------------|--------------------------------------|---|-----|-----|
| ID | Serviço | Atividade | TIT | TMS |
| 1 | Acesso à Internet | Dúvidas sobre acesso à internet | 1 h | 8h |
| 2 | Acesso à Internet | Tratar falha no acesso à Internet | 1 h | 2h |
| 3 | Acesso remoto | Dúvidas acesso remoto | 1 h | 8h |
| 4 | Acesso remoto | Tratar falha de acesso | 1 h | 1h |
| 5 | Softwares | Atualizar softwares homologados | 1 h | 1h |
| 6 | Softwares | Configurar softwares homologados | 1 h | 8h |
| 7 | Softwares | Corrigir falha em software | 1 h | 8h |
| 8 | Softwares | Dúvidas sobre softwares | 1 h | 24h |
| 9 | Softwares | Instalar softwares homologados | 1 h | 2h |
| 10 | Softwares | Solicitar licenças de softwares homologados | 1 h | 4h |
| 11 | Softwares | Solicitar suporte para Chat/ Teams | 1 h | 8h |
| 12 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Ativar ponto de rede | 1 h | 4h |
| 13 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Conectar cabo de rede | 1 h | 4h |
| 14 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos | 1 h | 8h |
| 15 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Emitir laudo de equipamento | 1 h | 24h |
| 16 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Instalar/configurar computador | 1 h | 8h |
| 17 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento | 1 h | 8h |
| 18 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Substituir/instalar e configurar periféricos | 1 h | 8h |
| 19 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Tratar falha ou indisponibilidade de computador | 1 h | 8h |
| 20 | E-mail | Configurar Outlook | 1 h | 8h |
| 21 | E-mail | Dúvidas sobre e-mail | 1 h | 8h |
| 22 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners | 1 h | 8h |
| 23 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner | 1 h | 24h |
| 24 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Tratar falhas em impressora/scanner | 1 h | 4h |
| 25 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Tratar indisponibilidade | 1 h | 2h |
| 26 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Trocar insumos de impressora | 1 h | 8h |
| 27 | Pasta de rede | Dúvidas de Pasta de rede | 1 h | 8h |
| 28 | Pasta de rede | Mapear pasta de rede | 1 h | 8h |
| 29 | Ponto Eletrônico | Cadastrar digital | 1 h | 24h |

| | | | | |
|----|---|--|-----|-----|
| 30 | Ponto Eletrônico | Dúvidas de Ponto Eletrônico | 1 h | 8h |
| 31 | Ponto Eletrônico | Reprocessar digital/batida de ponto | 1 h | 8h |
| 32 | Ponto Eletrônico | Transferir digital | 1 h | 8h |
| 33 | Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância | Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância | 1 h | 8h |
| 34 | Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância | Relatar falha/indisponibilidade em Projektor de Vídeo e Câmera de Vigilância | 1 h | 2h |
| 35 | Segurança | Dúvidas de Segurança | 1 h | 8h |
| 36 | Backup e armazenamento de Dados | Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados | 1 h | 8h |
| 37 | Backup e armazenamento de Dados | Restaurar dados de usuários | 1 h | 4h |
| 38 | Backup e armazenamento de Dados | Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores | 1 h | 4h |
| 39 | CFTV | Verificar falhas de Câmeras de Vigilância | 1 h | 4h |
| 40 | Microsoft | Dúvidas de Microsoft | 1 h | 8h |
| 41 | Microsoft | Emitir Relatório | 1 h | 24h |
| 42 | Microsoft | Realizar manutenção no Windows | 1 h | 24h |
| 43 | Redes | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 1 h | 24h |
| 44 | Redes | Dúvidas de Redes | 1 h | 24h |
| 45 | Redes | Executar procedimento de saída de equipamentos | 1 h | 24h |
| 46 | Redes | Gerar token rede WIFI DTI Visitantes | 1 h | 24h |
| 47 | Redes | Organizar patch panel | 1 h | 24h |
| 48 | Redes | Realizar interconexão de equipamentos | 1 h | 24h |
| 49 | Segurança da Informação | Dúvidas de Segurança da Informação | 1 h | 8h |
| 50 | Segurança da Informação | Executar teste de segurança | 1 h | 8h |
| 51 | Segurança da Informação | Planejar / Conscientizar usuários | 1 h | 8h |
| 52 | Sistemas | Configurar Certificado Digital | 1 h | 8h |
| 53 | Telefonia | Atualizar os firmwares | 1 h | 24h |
| 54 | Telefonia | Dúvidas de Telefonia | 1 h | 24h |
| 55 | Telefonia | Relatórios ou Informações | 1 h | 8h |
| 56 | Telefonia | Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho | 1 h | 8h |
| 57 | Telefonia | Instalar ramal | 1 h | 8h |
| 58 | Telefonia | Realizar configurações ou alterações na telefonia | 1 h | 24h |
| 59 | Telefonia | Remanejar ramal | 1 h | 8h |
| 60 | Telefonia | Tratar falhas no ramal | 1 h | 8h |

2.28. **CATÁLOGO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

| TABELA 05: | | | | |
|------------|-----------------------------------|--|-----|-----|
| ID | Serviço | Atividade | TIT | TMS |
| 1 | Acesso à Internet | Dúvidas sobre acesso à internet | 1 h | 8h |
| 2 | Acesso à Internet | Tratar falha no acesso à Internet | 1 h | 2h |
| 3 | Acesso remoto | Dúvidas acesso remoto | 1 h | 8h |
| 4 | Acesso remoto | Tratar falha de acesso | 1 h | 1h |
| 5 | Aplicativos (Softwares) | Atualizar softwares homologados | 1 h | 2h |
| 6 | Aplicativos (Softwares) | Configurar softwares homologados | 1 h | 8h |
| 7 | Aplicativos (Softwares) | Corrigir falha em software | 1 h | 8h |
| 8 | Aplicativos (Softwares) | Dúvidas sobre softwares | 1 h | 24h |
| 9 | Aplicativos (Softwares) | Instalar softwares homologados | 1 h | 2h |
| 10 | Aplicativos (Softwares) | Solicitar inclusão na Central de Softwares | 1 h | 8h |
| 11 | Aplicativos (Softwares) | Solicitar licenças de softwares homologados | 1 h | 4h |
| 12 | Aplicativos (Softwares) | Solicitar suporte para Chat/ Teams | 1 h | 8h |
| 13 | Contas e Perfis de Acesso | Alterar Dados Cadastrais | 1 h | 8h |
| 14 | Contas e Perfis de Acesso | Alterar senha de rede | 1 h | 4h |
| 15 | Contas e Perfis de Acesso | Criar conta de usuário | 1 h | 8h |
| 16 | Contas e Perfis de Acesso | Desbloquear senha de rede | 1 h | 4h |
| 17 | Contas e Perfis de Acesso | Habilitar/Movimentar conta de usuário | 1 h | 8h |
| 18 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Ativar ponto de rede | 1 h | 4h |
| 19 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Conectar cabo de rede | 1 h | 4h |
| 20 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos | 1 h | 8h |
| 21 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Emitir laudo de equipamento | 1 h | 24h |

| | | | | |
|----|---|--|-----|-----|
| 22 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Instalar/configurar computador | 1 h | 8h |
| 23 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento | 1 h | 8h |
| 24 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Substituir/instalar e configurar periféricos | 1 h | 8h |
| 25 | Desktops/ Notebooks e Periféricos | Tratar falha ou indisponibilidade de computador | 1 h | 8h |
| 26 | E-mail | Configurar Outlook | 1 h | 8h |
| 27 | E-mail | Dúvidas sobre e-mail | 1 h | 8h |
| 28 | E-mail | Tratar falha de e-mail | 1 h | 2h |
| 29 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners | 1 h | 8h |
| 30 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Instalar ou configurar impressora/multifuncional/ scanner | 1 h | 24h |
| 31 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Tratar falhas em impressora/scanner | 1 h | 4h |
| 32 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Tratar indisponibilidade | 1 h | 2h |
| 33 | Impressoras/Multifuncionais/Scanners | Trocar insumos de impressora | 1 h | 8h |
| 34 | Pasta de rede | Conceder acesso | 1 h | 8h |
| 35 | Pasta de rede | Dúvidas de Pasta de rede | 1 h | 8h |
| 36 | Pasta de rede | Mapear pasta de rede | 1 h | 8h |
| 37 | Pasta de rede | Restaurar dados de pasta | 1 h | 4h |
| 38 | Ponto Eletrônico | Cadastrar digital | 1 h | 24h |
| 39 | Ponto Eletrônico | Configurar/Habilitar relógio de ponto | 1 h | 8h |
| 40 | Ponto Eletrônico | Dúvidas de Ponto Eletrônico | 1 h | 8h |
| 41 | Ponto Eletrônico | Reprocessar digital/batida de ponto | 1 h | 8h |
| 42 | Ponto Eletrônico | Transferir digital | 1 h | 8h |
| 43 | Projeto de vídeo e Câmera de Vigilância | Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância | 1 h | 8h |
| 44 | Projeto de vídeo e Câmera de Vigilância | Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância | 1 h | 8h |
| 45 | Projeto de vídeo e Câmera de Vigilância | Relatar falha/indisponibilidade em Projeto de Vídeo e Câmera de Vigilância | 1 h | 2h |
| 46 | Backup e armazenamento de Dados | Criar unidade lógica em storage | 1 h | 8h |
| 47 | Backup e armazenamento de Dados | Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos | 1 h | 8h |
| 48 | Backup e armazenamento de Dados | Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais | 1 h | 8h |
| 49 | Backup e armazenamento de Dados | Executar rotinas de backup | 1 h | 8h |
| 50 | Backup e armazenamento de Dados | Relatórios ou Informações | 1 h | 8h |
| 51 | Backup e armazenamento de Dados | Incluir/Alterar rotina de backup | 1 h | 8h |
| 52 | Backup e armazenamento de Dados | Instalar/Configurar equipamento de backup | 1 h | 8h |
| 53 | Backup e armazenamento de Dados | Instalar/Configurar Storage | 1 h | 8h |
| 54 | Backup e armazenamento de Dados | Otimizar performance de storage | 1 h | 8h |
| 55 | Backup e armazenamento de Dados | Readequar espaço físico de backup | 1 h | 8h |
| 56 | Backup e armazenamento de Dados | Realocar espaço físico em storage | 1 h | 8h |
| 57 | Backup e armazenamento de Dados | Restaurar dados de usuários | 1 h | 4h |
| 58 | Backup e armazenamento de Dados | Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores | 1 h | 4h |
| 59 | Backup e armazenamento de Dados | Tratar falha em equipamento de storage | 1 h | 4h |
| 60 | Backup e armazenamento de Dados | Tratar indisponibilidade em equipamento de storage | 1 h | 4h |
| 61 | CFTV | Extrair/Disponibilizar imagens ou vídeo do CFTV | 1 h | 4h |
| 62 | CFTV | Instalar/Configurar servidor CFTV | 1 h | 8h |
| 63 | CFTV | Verificar falhas de Câmeras IP | 1 h | 4h |
| 64 | Datacenter / Infraestrutura Física | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 1 h | 8h |
| 65 | Datacenter / Infraestrutura Física | Dúvidas de Datacenter | 1 h | 24h |
| 66 | Datacenter / Infraestrutura Física | Relatórios ou Informações | 1 h | 24h |
| 67 | Datacenter / Infraestrutura Física | Instalar/ conectar/ reordenar cabos e pontos de acesso | 1 h | 24h |
| 68 | Datacenter / Infraestrutura Física | Instalar/configurar/movimentar/verificar falhas pertinentes a Nobreak | 1 h | 4h |
| 69 | Datacenter / Infraestrutura Física | Instalar, mover e remover rack, cabos e fibra ótica | 1 h | 8h |
| 70 | Datacenter / Infraestrutura Física | Inventariar ativos de TI do Datacenter | 1 h | 24h |
| 71 | Datacenter / Infraestrutura Física | Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI | 1 h | 24h |

| | | | | |
|-----|------------------------------------|---|-----|-----|
| 72 | Datacenter / Infraestrutura Física | Realizar atividades de instalação física no Datacenter | 1 h | 8h |
| 73 | Datacenter / Infraestrutura Física | Realizar remoção de Servidores | 1 h | 4h |
| 74 | Datacenter / Infraestrutura Física | Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos | 1 h | 24h |
| 75 | Datacenter / Infraestrutura Física | Solicitar reparo | 1 h | 8h |
| 76 | Microsoft | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 1 h | 24h |
| 77 | Microsoft | Conceder acesso | 1 h | 24h |
| 78 | Microsoft | Corrigir falhas de sincronização no Azure AD | 1 h | 2h |
| 79 | Microsoft | Criar conta de serviço | 1 h | 24h |
| 80 | Microsoft | Criar pastas no Servidor de Arquivos | 1 h | 8h |
| 81 | Microsoft | Dúvidas de Microsoft | 1 h | 8h |
| 82 | Microsoft | Instalar/Configurar- Hyper-V | 1 h | 8h |
| 83 | Microsoft | Instalar/Configurar Máquina Virtual | 1 h | 8h |
| 84 | Microsoft | Instalar serviços Microsoft | 1 h | 24h |
| 85 | Microsoft | Modificar estrutura de grupos de domínio | 1 h | 8h |
| 86 | Microsoft | Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio | 1 h | 8h |
| 87 | Microsoft | Movimentar Máquina no AD | 1 h | 4h |
| 88 | Microsoft | Movimentar usuário no AD | 1 h | 4h |
| 89 | Microsoft | Atualizar versão | 1 h | 24h |
| 90 | Microsoft | Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO) | 1 h | 8h |
| 91 | Microsoft | Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio | 1 h | 8h |
| 92 | Microsoft | Realizar manutenção no AD | 1 h | 24h |
| 93 | Microsoft | Realizar manutenção no Windows | 1 h | 24h |
| 94 | Microsoft | Tratar falha/indisponibilidade de serviço | 1 h | 24h |
| 95 | Redes | Acompanhar fornecedor/fabricante externo | 1 h | 24h |
| 96 | Redes | Alterar senha de usuário PFSense-DIP | 1 h | 4h |
| 97 | Redes | Ativar circuito de dados MPLS | 1 h | 24h |
| 98 | Redes | Atualizar topologia documental | 1 h | 24h |
| 99 | Redes | Configurar porta de switch para VOIP | 1 h | 24h |
| 100 | Redes | Criar/Remover usuário PFSense_DIP | 1 h | 4h |
| 101 | Redes | Definir novo layout/topologia de rede | 1 h | 24h |
| 102 | Redes | Dúvidas de Redes | 1 h | 24h |
| 103 | Redes | Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS | 1 h | 24h |
| 104 | Redes | Executar procedimento de saída de equipamentos | 1 h | 24h |
| 105 | Redes | Gerar token rede WIFI Visitantes | 1 h | 24h |
| 106 | Redes | Inserir novo circuito de dados em SD-WAN | 1 h | 24h |
| 107 | Redes | Instalar/Configurar equipamentos de infraestrutura de rede | 1 h | 24h |
| 108 | Redes | Levantar informação em ambiente de rede | 1 h | 24h |
| 109 | Redes | Movimentar equipamento de rede | 1 h | 8h |
| 110 | Redes | Organizar patch panel | 1 h | h |
| 111 | Redes | Atualizar Certificado | 1 h | 8h |
| 112 | Redes | Realizar interconexão de equipamentos | 1 h | 24h |
| 113 | Redes | Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes | 1 h | 24h |
| 114 | Redes | Relatar Erro em Rede | 1 h | 4h |
| 115 | Redes | Reservar endereço IP, subrede, VLAN | 1 h | 24h |
| 116 | Redes | Solicitar aumento de circuito | 1 h | 24h |
| 117 | Redes | Solicitar Mudança de endereço de Link | 1 h | 8h |
| 118 | Segurança da Informação | Analisar vulnerabilidades | 1 h | 8h |
| 119 | Segurança da Informação | Configurar ferramenta de segurança da informação | 1 h | 8h |
| 120 | Segurança da Informação | Documentar/Avaliar processo de Segurança | 1 h | 24h |
| 121 | Segurança da Informação | Dúvidas de Segurança da Informação | 1 h | 8h |
| 122 | Segurança da Informação | Executar teste de segurança | 1 h | 8h |
| 123 | Segurança da Informação | Incluir configurações em ferramenta de antivírus corporativo | 1 h | 4h |
| 124 | Segurança da Informação | Incluir regras em ferramenta de antivírus corporativo | 1 h | 4h |
| 125 | Segurança da Informação | Instalar equipamentos de segurança | 1 h | 8h |
| 126 | Segurança da Informação | Planejar / Conscientizar usuários | 1 h | 8h |
| 127 | Segurança da Informação | Realizar testes de vulnerabilidade | 1 h | 24h |

| | | | | |
|-----|--|---|-----|-----|
| 128 | Segurança da Informação | Tratar incidente de segurança | 1 h | 4h |
| 129 | Sistemas | Configurar Certificado Digital | 1 h | 8h |
| 130 | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | Conceder/Revogar Acesso em VM | 1 h | 24h |
| 131 | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | Criar máquina virtual usando template | 1 h | 8h |
| 132 | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | Dúvidas de SO e Servidores | 1 h | 24h |
| 133 | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | Realizar manutenção em servidor físico | 1 h | 24h |
| 134 | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | Realizar manutenção em servidor virtual | 1 h | 24h |
| 135 | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | Solicitar informações/relatórios | 1 h | 8h |
| 136 | Telefonia | Alterar permissão para realização de chamadas | 1 h | 8h |
| 137 | Telefonia | Atualizar os firmwares | 1 h | 24h |
| 138 | Telefonia | Configurar novo ramal | 1 h | 8h |
| 139 | Telefonia | Relatórios ou Informações | 1 h | 8h |
| 140 | Telefonia | Realizar backup da solução de telefonia | 1 h | 8h |
| 141 | Telefonia | Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho | 1 h | 8h |
| 142 | Telefonia | Dúvidas de Telefonia | 1 h | 8h |
| 143 | Telefonia | Instalar ramal | 1 h | 8h |
| 144 | Telefonia | Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI) | 1 h | 8h |
| 145 | Telefonia | Realizar configurações ou alterações na telefonia | 1 h | 24h |
| 146 | Telefonia | Remanejar ramal | 1 h | 8h |
| 147 | Telefonia | Tratar falhas no ramal | 1 h | 8h |

2.29. DA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE QUANTO AO IMPACTO:

2.29.1. 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. O impacto será classificado como:

| TABELA 06: | |
|---------------|--|
| Classificação | Variáveis |
| 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. |
| 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). |
| | 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. |
| Baixa | O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. |
| | O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. |
| | A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. |

2.30. DA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE QUANTO À URGÊNCIA:

2.30.1. 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. A Urgência será classificada como:

| TABELA 07: | |
|---------------|---|
| Classificação | Variáveis |
| 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. |
| 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. |

2.31. CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE QUANTO A PRIORIDADE:

2.31.1. A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados e o prazo para atendimento dos chamados.

2.31.2. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade conforme descrito na matriz da Tabela 8. 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 08: 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 |

2.32. DA DEFINIÇÃO DOS TEMPOS DE ATENDIMENTO

2.32.1. Na Tabela 9 são definidos os tempos de atendimento a partir da definição das prioridades da tabela 8, 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).

2.32.2. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento do chamado na SR/PF/RN, 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.

2.32.3. O 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.

2.32.4. Os tempos definidos na Tabela 9, são os aplicados no catálogo de serviços.

| TABELA 09: Prazos máximos para início de tratamento e para solução do chamado de suporte. | | |
|---|---|---|
| Prioridade | Tempo de Início do Tratamento do Chamado de Suporte (TIT) | Tempo Máximo para Solução do Chamado de Suporte (TMS) |
| 1 | Em até 1 hora | Em até 1h |
| 2 | Em até 1 hora | Em até 2h |

| | | |
|---|---------------|-------------|
| 3 | Em até 1 hora | Em até 4h |
| 4 | Em até 1 hora | Em até 8h |
| 5 | Em até 1 hora | Em até 24hs |

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação justifica-se em razão de que 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.

3.2. Atualmente, está vigente o Contrato nº 11/2018-SR/PF/RN com término previsto para Setembro de 2023, sem possibilidade de renovação. 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 Grande do Norte.

3.3. 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 Grande do Norte, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objeto do contrato ora em fase de encerramento.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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 Polícia Federal 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.

3.7. ESTIMATIVA DA DEMANDA

3.7.1. O cálculo da demanda foi detalhado no ETP SEI 29239244.

3.7.2. O cálculo da demanda leva em consideração os seguintes fatores:

3.7.2.1. Localidades atendidas.

3.7.2.2. Quantidade de usuários por localidade.

3.7.2.3. Quantidade e tipo de equipamentos de Infraestrutura por localidade.

3.7.2.4. Quantitativos de equipamentos de uso de escritório por localidades.

3.7.2.5. Para fins de dimensionamento das equipes da CONTRATADA, foram estimadas quantidades mensais e anuais de suporte, sendo que a quantidade pode variar em torno de 10%, para mais ou para menos, durante a execução do Contrato.

3.7.2.6. Será contratado uma unidade por mês de um pacote de Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

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

3.8.2. Garantir a sustentação da infraestrutura de TIC em todas as Unidades da PF no Estado do Rio Grande do Norte.

3.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamento a seguir:

I - ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000033/2023;

II - Data de publicação no PNCP: 20/05/2023;

III - Id do item no PCA: 54 e 55;

IV - Classe/Grupo: 162;

V - Identificador da Futura Contratação: 200394-17/2023.

3.10. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023 da Polícia Federal, conforme demonstrado abaixo:

| TABELA 10: ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS | |
|--|------------------------|
| ID | Objetivos Estratégicos |

| | |
|----|--|
| N1 | Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC |
|----|--|

| TABELA 11: ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021 Prorrogado para 2023 - Versão 8 | | | |
|---|---|----|-------------------------|
| ID | Ação do PDTIC | ID | Meta do PDTIC associada |
| A168 | Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas. | M1 | Contratação finalizada |

3.11. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

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

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

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

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

4.2. Requisitos de Capacitação:

4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 40 horas de duração.

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

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

4.3. Requisitos Legais:

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.4. Requisitos de Manutenção:

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativa e evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, conforme especificações constantes neste Termo, bem como:

4.4.2. Manutenção Corretiva:

4.4.2.1. Diagnóstico e resolução de falhas e problemas identificados nos sistemas, incluindo hardware, software e redes.

4.4.2.2. Disponibilidade de suporte técnico para atender chamados de incidentes e solicitações de serviço em tempo hábil, conforme acordado nos níveis de serviço estabelecidos.

4.4.2.3. Restauração dos serviços interrompidos ou degradados o mais rápido possível, minimizando o impacto nas atividades operacionais.

4.4.3. Manutenção Preventiva:

4.4.3.1. Realização de inspeções regulares e revisões periódicas para identificar e corrigir problemas antes que causem impacto no desempenho dos sistemas.

4.4.3.2. Atualização de software e firmware para garantir a segurança e estabilidade dos sistemas.

4.4.3.3. Verificação e limpeza física de equipamentos para evitar o acúmulo de poeira e outros contaminantes que possam afetar seu funcionamento.

4.4.4. Manutenção Adaptativa:

4.4.4.1. Atualização e adaptação dos sistemas para incorporar novos requisitos funcionais ou regulamentares.

4.4.4.2. Suporte na migração de versões de software e hardware para garantir a compatibilidade e o desempenho adequado.

4.4.4.3. Acompanhamento das tendências tecnológicas e recomendação de melhorias nos sistemas existentes.

4.4.5. Manutenção Evolutiva:

4.4.5.1. Desenvolvimento de novas funcionalidades.

4.4.5.2. Integração de sistemas.

- 4.4.5.3. Atualização tecnológica.
- 4.4.5.4. Testes e validação.
- 4.4.5.5. Treinamento e suporte.

4.5. **Requisitos Temporais:**

- 4.5.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 15 dias corridos para as capitais dos estados e de 15 dias corridos para as demais localidades, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;
- 4.5.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.5.3. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.
- 4.5.4. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos elencados no item 2 deste Termo.
- 4.5.5. 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.
 - 4.5.5.1. O tempo de adequação indicado acima não será aplicado ao TRS (Termo de Serviço).
- 4.5.6. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, deverá ser realizada, em até 5 (cinco) dias, a reunião inicial entre a contratante e contratada.
- 4.5.7. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, a empresa terá até 15 (quinze) dias para apresentar o preposto.
- 4.5.8. 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.
- 4.5.9. 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. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.
- 4.6.2. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.
- 4.6.3. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.
- 4.6.4. 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.
- 4.6.5. Pesquisa de investigação social dos funcionários da empresa contratada envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.6.6. 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.
- 4.6.7. 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 Sociais, Ambientais e Culturais:**

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

4.8.1. **Requisitos Sociais:**

- 4.8.1.1. Responsabilidade Social: a contratada deve demonstrar compromisso com a responsabilidade social, cumprindo as leis trabalhistas, respeitando os direitos humanos e adotando práticas éticas de negócios.
- 4.8.1.2. Qualidade no atendimento: a contratada deve oferecer atendimento de qualidade, com prontidão nas respostas, comunicação eficaz, empatia e respeito aos usuários.

4.8.2. **Requisitos Ambientais:** Exigência que os profissionais realizem o uso eficiente de energia, práticas de descarte adequadas e conformidade com regulamentações ambientais aplicáveis.

4.8.3. **Requisitos Culturais:**

- 4.8.3.1. Conhecimento da cultura e ambiente local: Consideração da compreensão da cultura local e dos desafios específicos da região, para garantir uma adaptação adequada dos serviços de TI à realidade da Polícia Federal no Rio Grande do Norte.
- 4.8.3.2. Sensibilidade cultural: Avaliação da capacidade das empresas licitantes em lidar com a diversidade cultural e tratar os colaboradores e usuários com respeito e igualdade, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo.

4.9. **Requisitos da Arquitetura Tecnológica:**

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

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

4.9.3. Os serviços contratados devem atender a rigorosos padrões de segurança da informação, incluindo a implementação de medidas de proteção de dados, criptografia, controle de acesso e políticas de gerenciamento de riscos, a fim de garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados sensíveis da Polícia Federal.

4.9.4. Os serviços contratados devem ser projetados com escalabilidade e flexibilidade, permitindo que a infraestrutura de TIC possa ser expandida ou ajustada de acordo com as necessidades futuras da Polícia Federal. Isso inclui a capacidade de lidar com um aumento no volume de dados, acomodar novos aplicativos e tecnologias, e permitir atualizações e manutenção sem interrupções significativas nos serviços.

4.10. **Requisitos de Projeto e de Implementação:**

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

4.10.1.1. Apresentação de um plano de projeto abrangente que descreva todas as fases, atividades, marcos e recursos necessários para a implementação dos serviços contratados. O plano deve incluir também uma abordagem de gerenciamento de riscos, cronograma realista e uma estratégia de comunicação eficaz, conforme exigido neste Termo de Referência.

4.10.1.2. O contratado deve implementar uma abordagem rigorosa de testes e garantia de qualidade para os serviços de TIC entregues. Isso inclui a realização de testes de desempenho, testes de segurança, validação de requisitos funcionais e não funcionais, e a garantia de que os serviços atendam aos padrões e regulamentações relevantes.

4.10.1.3. A empresa contratada deve fornecer documentação completa e atualizada, incluindo manuais de usuário, manuais de operação, diagramas de arquitetura e qualquer outra documentação necessária para a operação e manutenção dos sistemas. Além disso, pode ser necessário que o contratado forneça treinamento adequado para os usuários finais e a equipe da Polícia Federal, a fim de garantir uma transição tranquila e eficiente para os novos serviços.

4.11. **Requisitos de Implantação:**

4.11.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.11.1.1. Alinhamento com a plataforma de suporte de atendimento da DTI/PF.

4.11.1.2. Apresentação das equipes técnicas da Contratada, devidamente qualificadas.

4.11.1.3. Alinhar com a DTI/PF a utilização da plataforma de suporte de abertura de chamados.

4.11.1.4. Cadastrar os técnicos da CONTRATADA na plataforma de suporte, com seus respectivos níveis de acesso.

4.11.1.5. Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento para ajustes na plataforma de suporte.

4.11.1.6. Providenciar infraestrutura física de apoio para utilização pelos técnicos da CONTRATADA.

4.11.1.7. Providenciar junto à DTI/PF acesso externo por VPN para os técnicos da CONTRATADA.

4.11.1.8. Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.

4.11.1.9. Treinamento com usuários PF para abertura e acompanhamento de chamados na plataforma da DTI/PF.

4.12. **Requisitos de Garantia e Manutenção:**

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

4.13. **Requisitos de Experiência Profissional:**

4.13.1. Os serviços de suporte e manutenção deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.13.2. Outros requisitos estão especificados nos itens 2.23, 2.24 e 2.25 deste Termo de Referência.

4.14. **Requisitos de Formação da Equipe:**

4.14.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.14.1.1. Esta qualificação deverá ser aferida com base em cursos de formação e/ou certificações oficiais ou equivalentes, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.

4.14.1.2. Durante a execução contratual, a contratada se obriga a manter as qualificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada no Termo de Referência.

4.15. **Requisitos de Metodologia de Trabalho:**

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

4.15.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

4.15.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 10 horas por dia e 5 dias por semana de maneira eletrônica e 10 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

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

4.15.5. A contratada deve demonstrar a capacidade de planejar, executar e monitorar as atividades de forma sistemática, incluindo a definição clara de objetivos, escopo e entregas do projeto, o estabelecimento de prazos e marcos, a alocação adequada de recursos, o gerenciamento de riscos e a avaliação regular do progresso.

4.16. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:

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

4.16.1.1. A contratada deve cumprir rigorosamente as normas e regulamentos de segurança da informação e privacidade, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e padrões internacionais, como a ISO/IEC 27001. Isso envolve a implementação de medidas técnicas, organizacionais e administrativas adequadas para proteger os dados e informações confidenciais da Polícia Federal contra acesso não autorizado, divulgação, modificação ou destruição.

4.16.1.2. Outros requisitos estão especificados nos itens de Requisitos de Segurança e Privacidade.

4.17. Vistoria:

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

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

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

4.17.4. A vistoria deve ser previamente agendada com a Equipe de Planejamento da Contratação.

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

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

4.18. Outros Requisitos Aplicáveis:

4.18.1. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar certificações Microsoft Partner Silver ou certificações compatíveis.

4.18.2. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar sua 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.

4.19. Sustentabilidade:

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

4.20.1. Critério de Eficiência Energética:

4.20.1.1. Serão priorizados fornecedores que ofereçam soluções de TIC com alta eficiência energética, visando a redução do consumo de energia elétrica e a minimização do impacto ambiental.

4.20.2. Critério de Responsabilidade Social:

4.20.2.1. Serão valorizados fornecedores que demonstrem compromisso com práticas de responsabilidade social, como programas de inclusão social, promoção da diversidade, condições de trabalho justas e respeito aos direitos humanos.

4.20.3. Critério de Sustentabilidade Ambiental:

4.20.3.1. Preferência a fornecedores que adotem práticas sustentáveis em suas operações, como a utilização de materiais e produtos com baixo impacto ambiental, a adoção de processos de reciclagem e descarte adequado de resíduos, e o uso de embalagens sustentáveis.

4.21. Subcontratação

4.21.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.22. Garantia da Contratação:

4.22.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

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

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

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

4.23. **Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta:**

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

4.24.1. Para fins de dimensionamento da equipe da Contratada, a Contratante considera como:

4.24.1.1. Expediente normal nos dias úteis, das 08:00 horas às 18:00 horas.

4.24.1.2. Expediente de sobreaviso nos dias úteis, das 18 horas às 08:00 horas do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 08:00h.

4.24.2. Haja vista que as Unidades da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte - SR/PF/RN e DPF/MOS/RN - foram declaradas áreas de periculosidade, em razão de armazenamento de munições, pólvora, e explosivos, conforme Laudos, a Licitante deverá considerar na sua proposta de formação de preço o valor do ADICIONAL DE PERICULOSIDADE, no percentual de 30% por cada profissional técnico envolvido na prestação do serviço.

4.24.3. **O Contrato atual é atendido por 2 técnicos de suporte ao usuário e 1 técnico em infraestrutura de rede na unidade de Natal e regiões metropolitanas e 1 técnico na Delegacia de Mossoró.**

4.24.4. **LOCALIDADES ATENDIDAS COM A QUANTIDADE DE USUÁRIOS POR LOCALIDADE:**

| Localidade | Distância até SR/PF/RN (Km) | Quantidade de Usuários aproximada |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| SR/PF/RN | 0 | 300 |
| DPF/MOS/RN | 265 | 50 |
| Aeroporto São Gonçalo | 45 | 10 |
| Porto de Natal | 8 | 8 |

4.24.4.1. Eventualmente poderá existir necessidade de suporte em localidades distintas das citadas anteriormente. Dessa forma, há previsão de média de 1 chamado ao mês para esse tipo de suporte em cidade do interior não mais distante que 350 Km.

4.24.5. **QUANTIDADE E TIPO DE EQUIPAMENTOS DE INFRAESTRUTURA POR LOCALIDADE**

| Local | Servidores de Rede | VM | Switch | Acelerador Steelhead | SDWAN Steelconnect | PABXIP |
|-----------------------|--------------------|----|--------|----------------------|--------------------|--------|
| SR/PF/RN | 14 | 8 | 42 | 1 | 2 | 2 |
| DPF/MOS/RN | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| Aeroporto São Gonçalo | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Porto de Natal | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 16 | 15 | 48 | 3 | 3 | 2 |

4.24.6. **QUANTITATIVOS DE EQUIPAMENTOS DE USO DE ESCRITÓRIO POR LOCALIDADES**

| Local | Desktop/ Notebook | Estação de Ancoragem | Projektor de vídeo | Scanner | Impressoras | Monitor | Telefone IP |
|-----------------------|-------------------|----------------------|--------------------|---------|-------------|---------|-------------|
| SR/PF/RN | 740 | 250 | 8 | 68 | 100 | 800 | 242 |
| DPF/MOS/RN | 50 | 45 | 1 | 7 | 16 | 98 | 32 |
| Aeroporto São Gonçalo | 19 | 5 | 0 | 1 | 3 | 19 | 5 |
| Porto de Natal | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 5 |
| Total | 817 | 300 | 9 | 76 | 119 | 933 | 284 |

4.24.7. **QUANTIDADE DE CHAMADOS DE SUPORTE ESTIMADOS, QUE COMPÕEM UMA UNIDADE DE SUPORTE CONTRATADA POR MÊS**

| Local | Demanda Estimada de Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). | | Demanda Estimada de serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). | |
|--------------------------------|--|----------------------|---|----------------------|
| | Período de 30 Dias: | Período de 12 meses: | Período de 30 Dias: | Período de 12 meses: |
| SR/PF/RN | 200 | 2400 | 110 | 1320 |
| DPF/MOS/RN | 40 | 480 | 30 | 360 |
| Aeroporto São Gonçalo | 10 | 120 | 4 | 48 |
| Porto de Natal | 10 | 120 | 3 | 36 |
| Outras localidades no interior | 1 | 12 | 0 | 0 |
| Total | 261 | 3132 | 147 | 1764 |

5. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

5.1. **São obrigações da CONTRATANTE:**

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

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

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

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

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

- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. **São obrigações do CONTRATADO**

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

6. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

6.1. **Condições de execução**

6.2. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.2.1. Início da execução do objeto: até 15 dias da assinatura do contrato.
- 6.2.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:
 - 6.2.2.1. 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 Grande do Norte, nos endereços informados neste Termo de Referência.
 - 6.2.2.2. A Contratada deverá prestar o serviço no sobreaviso, nas mesmas condições da prestação de serviços do expediente considerado como normal pela Contratante.
 - 6.2.2.3. Os serviços serão registrados e administrados na Plataforma do CITSMART disponibilizada pela DTI/PF.
 - 6.2.2.4. A Contratada deverá cumprir os tempos de Atendimento definidos neste Termo de Referência, os tempos de atendimento são definidos como TIT (Tempo de Início de Atendimento) e TMS (tempos máximo de atendimento).
 - 6.2.2.5. A Contratada deverá cumprir os TRS (Termo de Serviço).

6.3. **Local e horário da prestação dos serviços**

6.3.1. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

- 6.3.1.1. Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Norte: Rua Dr. Lauro Pinto, 155 - Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59064-165.
- 6.3.1.2. Delegacia de Polícia Federal em Mossoró - RN: Rua Raimundo Leão de Moura, 151 - Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP 59611-320.
- 6.3.1.3. Unidade da Polícia Federal instalada no aeroporto de São Gonçalo do Amarante, na região metropolitana de Natal - RN, CEP 59290-000.
- 6.3.1.4. Apoio em cidades distintas: eventualmente poderá existir necessidade de suporte em localidades distintas das citadas anteriormente. Dessa forma, há previsão de média de 1 chamado ao mês para esse tipo de suporte em cidade do interior não mais distante que 350km da SR/PF/RN.

6.3.2. Os serviços serão prestados nos seguintes horários:

- 6.3.2.1. O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 08:00 h às 18:00 h.
- 6.3.2.2. O Horário de Plantão 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.

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

6.3.2.4. Os suportes do catálogo de serviço referentes a dúvidas, deverão ser atendidos apenas em horário administrativo.

6.3.2.5. Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte, no horário de plantão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário.

6.4. Especificação da garantia do serviço

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

6.5. Formas de transferência de conhecimento

6.5.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue: A transferência de conhecimento será através da plataforma do CITSMART, plataforma essa disponibilizada pela DTI/PF.

6.6. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.6.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6.7. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.7.1. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no CITSMART, plataforma que será disponibilizada pela DTI/PF.

6.8. Mecanismos formais de comunicação

6.8.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.8.1.1. Os usuários deverão usar os meios eletrônicos para abertura de chamados, esses meios serão disponibilizados pela DTI/PF.

6.8.1.2. Todas as demandas entre os fiscais e o preposto da empresa Contratada deverão ser formalizadas por e-mail ou, preferencialmente, por meio do sistema de documentação eletrônica da CONTRATANTE.

6.8.1.3. Não deverá haver a subordinação direta entre fiscais e funcionários da CONTRATADA, devendo essa comunicação ser através do preposto da CONTRATADA.

6.8.1.4. Na Tabela seguinte, são apresentados os protocolos de comunicação a serem utilizados entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

| TABELA 16: | | | | |
|--|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| 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 |

6.9. Formas de Pagamento

6.9.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.10. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.10.2. 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 do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Preposto

7.5.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.5.2. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

7.6. Reunião Inicial

7.6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.6.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.6.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.6.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.6.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.7. Fiscalização

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

7.8. Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

7.9. Fiscalização Administrativa

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

7.9.1.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará

tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

7.10. Gestor do Contrato

7.10.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

7.10.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).

7.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).

7.10.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).

7.10.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).

7.10.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.10.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no disposto neste item.

| IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO | |
|---|---|
| Tópico | Descrição |
| Finalidade | <i>Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.</i> |
| Meta a cumprir | <i>IAP igual ou superior a 90% (noventa por cento).</i> |
| Instrumento de medição | <i>Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.</i> |
| Forma de acompanhamento | <i>É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.</i> |
| Periodicidade | <i>Mensal</i> |
| Mecanismo de Cálculo (métrica) | $IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</p> |
| Observações | <i>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</i> |
| Início de Vigência | <i>A partir da emissão da OS.</i> |

| | |
|--|--|
| Faixas de ajuste no pagamento e Sanções | <p><i>IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p> |
|--|--|

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- 8.2.1. não produzir os resultados acordados;
- 8.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 8.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

- 8.4.1. Cumprimento de prazos e metas estabelecidos, com resultados satisfatórios.
- 8.4.2. Qualidade dos serviços prestados, avaliada de acordo com os critérios definidos neste Termo de Referência.

8.5. **Do recebimento**

8.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.5.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.5.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.5.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.5.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

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

8.5.6.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

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

8.5.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#)).

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

8.5.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

8.5.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.5.12.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

8.5.12.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela

fiscalização.

8.5.12.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.5.13. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.5.14. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.5.15. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.6. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.6.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.6.1.1. 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.

8.6.1.2. 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.

8.6.1.3. 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 30 minutos, para que seja atendido novamente.

8.6.1.4. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 17, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos na TABELA 2 deste Termo de Referência. 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.

| TABELA 17: INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO | |
|---|--|
| INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO | PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL |
| INS1: Mede o Índice de Satisfação do Usuário. | 5 pontos a cada 0,1% ponto fora da meta |
| INS2: Mede o Índice de Tempo de Início de Tratamento (TIT). | 5 pontos a cada 1% fora da meta |
| INS3: Mede o Índice de Tempo Máximo para Solução (TMS). | 5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade. |

8.6.1.5. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos TERMOS DE SERVIÇOS determinados na Tabela 3 deste Termo de Referência, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA. 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.

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

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

| TABELA 18: | | |
|------------|---|---|
| ID | Ocorrência | Glosa/Sanção |
| 1 | Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de (3) dias úteis. | Advertência e em caso de reincidência Multa de (0,1) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de (10) dias úteis. |
| | | Após o limite de (10) dias úteis, aplicar-se-á multa de (5) % do valor total do Contrato. |
| 2 | Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela. | Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de (5) % do valor total do Contrato. |
| 3 | Não comparecer à reunião inicial. | Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de (1) % do valor total do Contrato. |
| 4 | Não iniciar a execução do contrato dentro do prazo | Multa de (1) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso, até o limite de (10) dias úteis. Após o limite de (10) dias úteis, aplicar-se-á multa de (30) % do valor total do Contrato. |

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

8.7.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou

deixar de executar as atividades contratadas; ou

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

8.8. **Liquidação**

8.8.1. 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](#).

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

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

- 8.8.3.1. o prazo de validade;
- 8.8.3.2. a data da emissão;
- 8.8.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.8.3.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.8.3.5. o valor a pagar; e
- 8.8.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

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

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

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

8.8.10. 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.

8.9. **Prazo de pagamento**

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

8.9.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

8.10. **Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

8.11. **Cessão de crédito**

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

- 8.11.1.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.
- 8.11.2. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 8.11.3. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
- 8.11.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).
- 8.11.5. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

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

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

9.2. Regime de execução

- 9.2.1. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global.

9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência

- 9.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.4. Exigências de habilitação

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

9.5.1. Habilitação jurídica

- 9.5.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.5.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.5.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.5.1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.5.1.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.
- 9.5.1.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.5.1.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 9.5.1.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.5.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.5.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.5.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.5.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

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

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

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

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

9.6. **Qualificação Econômico-Financeira**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.7. **Qualificação Técnica**

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

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

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

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

9.7.3.1. Prestação de serviço especializado de TIC para cliente com no mínimo 150 usuários (correspondente a aproximadamente 40% do efetivo de usuários da Contratante nesta Licitação), e no mínimo 610 ativos de rede (correspondente a aproximadamente 40% do parque de equipamentos da Contratante nesta Licitação).

9.7.3.2. Serviços de manutenção de infraestrutura de rede e servidores.

9.7.3.3. 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), sistemas gerenciadores de rede, serviços Microsoft (mínimo Active Directory e Windows Server).

9.7.3.4. Comprovação que já executou objeto compatível com o que está sendo licitado, mediante a comprovação de experiência mínima de três anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

9.7.5.5. Somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica.

9.7.5.6. 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 TIC.

9.7.5.7. Nos atestados 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.

9.7.5.8. Os atestados deverão 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. Os atestados deverão 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.
- g) Telefone, fax ou e-mail de contato.
- h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

9.7.5.9. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.7.6. 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.

9.7.7. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.7.8. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.011.025,38 (um milhão, onze mil vinte e cinco reais e trinta e oito centavos), conforme custos unitários apostos no item 1 deste Termo de Referência.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I - Gestão/Unidade: 200394;
- II - Fonte de Recursos: 1000000000;
- III - Programa de Trabalho: 06122003220000001;
- IV - Elemento de Despesa: 339040;
- V - Plano Interno: PF99900TI23.

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11.4. Cronograma Físico Financeiro

- 11.4.1. O pagamento será efetuado mensalmente, após aprovação dos serviços e emissão da nota fiscal pela Contratada.
- 11.4.2. O valor mensal pago será o licitado, menos os valores das glosas quando aplicadas.

12. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

| Integrante Requisitante | Integrante Técnico | Integrante Administrativo |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| João Carlos Freire Nogueira Filho | João Carlos Freire Nogueira Filho | Raissa Saldanha Calistrato |
| Matrícula SIAPE 1801950 | Matrícula SIAPE 1801950 | Matrícula SIAPE 2179484 |
| APF | APF | AADM |
| Chefe do NTI/SR/PF/RN | Chefe do NTI/SR/PF/RN | CPL/SELOG/SR/PF/RN |

LARISSA FREITAS CARLOS PERDIGÃO

Delegada de Polícia Federal
Superintendente Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte
Autoridade Máxima da Área de TIC da SR/PF/RN

Art. 16 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 209-DG/PF, DE 16 DE SETEMBRO DE 2021

Nos termos do § 6º do art. 12 da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - SGD/ME, a autoridade responsável pela UASG deve:

- I - assinar o termo de referência ou o projeto básico como autoridade máxima de TIC; e
- II - aprovar o termo de referência ou o projeto básico como autoridade competente de sua unidade.



Documento assinado eletronicamente por **JOAO CARLOS FREIRE NOGUEIRA FILHO**, **Agente de Polícia Federal**, em 03/08/2023, às 15:21, 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 **LARISSA FREITAS CARLOS PERDIGAO**, **Superintendente Regional**, em 03/08/2023, às 16:02, 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 **RAISSA SALDANHA CALISTRATO**, **Agente Administrativo(a)**, em 03/08/2023, às 16:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=30469944&crc=2E41130A.
 Código verificador: **30469944** e Código CRC: **2E41130A**.

Estudo Técnico Preliminar 8/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 08420002735202333

2. Descrição da necessidade

Disponibilizar serviços de Suporte aos usuários de TIC, e serviços de sustentação a infraestrutura de TIC nas unidades da PF no RN.

3. Área requisitante

| Área Requisitante | Responsável |
|--|-----------------------------------|
| NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR /PF/RN | João Carlos Freire Nogueira Filho |

4. Necessidades de Negócio

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

Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte.

Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF no Estado do Rio Grande do norte, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

5. Necessidades Tecnológicas

Alinhamento com a contratação da DTI/PF.

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

Atendimento de suporte ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

Atendimento de suporte na infraestrutura de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Requisitos de Capacitação

Treinar as equipes da empresa contratada na correta utilização do sistema de gerenciamento de suporte disponibilizado pela DTI/PF.

Requisitos Legais

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

1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
2. 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;
3. Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023 - Regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022 - Dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
5. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
6. Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não;
7. Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022 - Estabelece regras e diretrizes para o procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta de que dispõe a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
8. Instrução Normativa nº 65/2021, que dispõe sobre as condições do valor estimado.
9. IN-209-2021-DG-PF.

Requisitos de Garantia e Manutenção

1. Fiscalização do contratado por equipe técnica qualificada.
2. Verificar se a CONTRATADA cumpre todas as regras contratuais.
3. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do contrato.
4. Verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta do fornecimento do serviço.

Requisitos Temporais

1. A Empresa Contratada terá até 90 dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).
2. Deverá ser definido os tempos de atendimento inicial (TIT) e os tempos de atendimento do chamado (TMS) para cada atividade.

| Prioridade | TIT – Tempo de Início de Atendimento | TMS – Tempo Máximo de Atendimento |
|------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 (maior) | 30 Minutos | 1 Hora |
| 2 | 1 Hora | 2 Horas |
| 3 | 2 Horas | 4 Horas |
| 4 | 8 Horas | 8 Horas |
| 5 (menor) | 24 Horas | 24 Horas |

Requisitos de Segurança e Privacidade

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

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

Exigência de 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.

Investigação social dos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

Utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para as equipes técnicas, onde:

1. A equipe técnica de suporte a infraestrutura de TIC pode realizar também atendimento ao usuário de TIC.
2. A equipe técnica qualificada para atendimento somente ao usuário de TIC, não poderá realizar suporte na infraestrutura de TIC.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

O atendimento ao usuário deverá ser em língua portuguesa do Brasil.

Os funcionários da CONTRATADA deverão estar vestidos de forma adequada ao ambiente do serviço público.

Requisitos de Implantação

Alinhar com a DTI/PF para utilização da plataforma de atendimento de chamados - Suporte de primeiro nível (N1).

Cadastrar os técnicos da CONTRATADA na plataforma de atendimento de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.

Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de atendimento de chamados.

Providenciar infraestrutura física de apoio, para utilização pelos técnicos da CONTRATADA.

Providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN, para os técnicos da CONTRATADA.

Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.

Requisitos de Experiência Profissional

A Empresa prestadora dos serviços deverá comprovar experiência na prestação de serviços de TIC, através de atestados de capacidade técnica.

A empresa deve possuir em seu quadro funcional profissional(is) com as seguintes certificações:

1. Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.
2. Certificação Windows Server 2012 ou superior.
3. Certificação DCAP - Digium Certified Asterisk Professional.

Os profissionais qualificados conforme item anterior deverão ser capazes de instruir os colaboradores locais em eventuais necessidades técnicas envolvendo conhecimento das respectivas áreas de conhecimento elencadas.

A empresa terá um prazo de 60 dias para comprovar a exigência do item 6.8.2.

Requisitos de Formação da Equipe da Contratada

A CONTRATADA deverá comprovar através de certificação, a qualificação técnica dos técnicos envolvidos na prestação dos Serviços.

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.

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.

Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico ao usuário de TIC

Os colaboradores da CONTRATADA, diretamente envolvidos nas atividades de suporte ao 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.

Todos os integrantes devem possuir curso de Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.

Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos de experiência em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.

Requisitos e qualificações da Equipe de suporte a infraestrutura de TIC

Os colaboradores da CONTRATADA, diretamente envolvidos na execução das atividades da Equipe, 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.

Possuir no mínimo um colaborador com curso de Windows Server 2012 ou superior.

Possuir, no mínimo, um colaborador com curso de DCAP - Digium Certified Asterisk Professional.

Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, enquanto a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

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

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.

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, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos /softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.

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

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A estimativa e quantidade de serviços a serem contratados levaram em consideração os seguintes parâmetros:

Localidades que deverão ser atendidas e a quantidade de usuários por localidade:

| Localidade | Endereço | Distância até SR/PF/RN (Km) | Quantidade de Usuários aproximada |
|-----------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| SR/PF/RN | R. Dr. Lauro Pinto, 155 - Lagoa Nova, Natal - RN, CEP 59064-165 | 0 | 300 |
| DPF/MOS/RN | R. Raimundo Leão de Moura, 151 - Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59611-320 | 265 | 50 |
| Aeroporto São Gonçalo | Av. Dr. Ruy Pereira dos Santos, 3100 - Aeroporto, São Gonçalo do Amarante - RN, CEP: 59290-000 | 45 | 10 |
| Porto de Natal | Av. Eng Hildebrando de Góis, 220 - Ribeira, Natal - RN, CEP: 59010-700 | 8 | 8 |

Obs: Eventualmente poderá existir necessidade de suporte em localidades distintas das citadas anteriormente. Dessa forma, há previsão de média de 1 chamado ao mês para esse tipo de suporte em cidade do interior não mais distante que 350 Km.

Informações do contrato atual:

Processo SEI 08420.000284/2017-51, Contrato número 11/2018 – **SR/PF/RN** no Valor mensal de: R\$ 38.705,64.

Objeto: Prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI), para suprir as necessidades das unidades da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte.

Relatório de suporte do sistema de atendimento ao usuário de TIC da DTI/PF:

| Localidade | Quantidade mensal de chamados de atendimento ao usuário de TIC, considerando a média do ano de 2022 do contrato atual. Medição de 01/01/2022 a 31/12/2022. | Quantidade mensal de chamados de atendimento a infraestrutura de TIC, considerando a média do ano de 2022 do contrato atual. Medição de 01/01/2022 a 31/12/2022. |
|------------|---|---|
| | | |

| | | |
|-----------------------|-----|-----|
| | | |
| SR/PF/RN | 158 | 100 |
| DPF/MOS/RN | 26 | 18 |
| Aeroporto São Gonçalo | 8 | 5 |
| Porto de Natal | 3 | 1 |

O Parque de equipamentos das unidades da PF no estado de Rio Grande do Norte:

| Descrição | Quantidade por Local | | | |
|-------------------------------------|----------------------|------------|-----------------------|----------------|
| | SR/PF/RN | DPF/MOS/RN | Aeroporto São Gonçalo | Porto de Natal |
| Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P | 10 | 1 | 0 | 0 |
| Switch DELL N3048 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Switch HP camada 3 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Switch CISCO Catalyst 2960-X | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Switch Netgear 24portas | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Switch TP-Link 24 Portas | 5 | 0 | 0 | 1 |
| Switch 3Com 24 Portas | 9 | 0 | 0 | 0 |
| Switch JD877A-HP | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Switch TP-Link PoE 8 Portas | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Roteadores Wifi Ubiquiti | 14 | 0 | 0 | 0 |
| Câmera CFTV | 170 | 32 | 0 | 10 |
| | | | | |

| | | | | |
|--|-----|----|---|---|
| DVRs Intelbras | 12 | 2 | 0 | 0 |
| Telefone IP | 242 | 32 | 5 | 5 |
| Acelerador SH | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Acelerador SC | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Unidade de Backup | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Software de Backup Bakula | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Workstation Dell Precision 7920 como servidor de dados | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Dell 2900 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Servidor Dell PowerEdge T440 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Servidor Dell PowerEdge R430 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Dell PowerEdge R610 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Dell PowerEdge R630 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Dell PowerEdge R730 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Dell PowerEdge R815 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Dell PowerEdge T420 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Mikrotic | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor de Processamento Supermicro | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Storage Dell MD 1000 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Storage Synology | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor Storage Supermicro | 1 | 0 | 0 | 0 |
| VM Zabbix | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | |

| | | | | |
|-----------------------------------|-----|----|----|----|
| VM Hyper-V Windows Server 2019 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| VM Servidor Aplicação WSUS | 1 | 1 | 0 | 0 |
| VM Servidor Aplicação File Server | 2 | 1 | 0 | 0 |
| VM Servidor Aplicação DHCP | 1 | 1 | 1 | 1 |
| VM Servidor Aplicação DNS | 1 | 1 | 0 | 0 |
| KMG equipamento de VOIP | 1 | 0 | 0 | 0 |
| UMG equipamento de VOIP | 0 | 1 | 0 | 0 |
| VM PABX IP | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Desktop Ultracompacto | 104 | 11 | 13 | 8 |
| Computador | 200 | 7 | 1 | 0 |
| Dock Station | 253 | 45 | 5 | 0 |
| Monitor | 808 | 98 | 19 | 16 |
| Multifuncional | 101 | 16 | 3 | 0 |
| Notebook/Ultrabook | 442 | 28 | 5 | 0 |
| Projetor | 8 | 1 | 0 | 0 |
| Relógio Ponto | 5 | 1 | 1 | 0 |
| Scanner | 68 | 7 | 1 | 0 |
| Scanner Leitor de Passaporte | 4 | 3 | 16 | 0 |
| Workstation | 13 | 5 | 0 | 0 |

Estimativa de demanda para suporte de TIC:**Superintendência do Rio Grande do Norte**

- Será considerado uma quantidade de 200 chamados de suporte ao usuário de TIC por mês, no que se observa no relatório de chamados atualmente a média é de 158 chamados por mês, mas estamos considerando um aumento de 42 chamados devido ao crescimento de demandas por conta da criação de novos setores como as Forças Tarefas, bem como implantação do PABX IP.
- Será considerado uma quantidade de 110 chamados por mês de suporte a infraestrutura de TIC, um aumento muito discreto com relação à média atual de 100 chamados, o aumento seria para permitir manutenção preventiva em switches de rede.

Delegacia de Mossoró

- Será considerado uma quantidade de 40 chamados de suporte ao usuário de TIC por mês, no que se observa no relatório de chamados atualmente a média é de 26 chamados por mês, mas estamos considerando um aumento de 14 chamados devido ao crescimento de demandas por conta da criação de novos setores como a Força Tarefa, bem como implantação do PABX IP.
- Será considerado uma quantidade de 30 chamados por mês de suporte a infraestrutura de TIC, no que se observa no relatório de chamados atualmente a média é de 18 chamados por mês, o aumento seria para permitir manutenção preventiva em switches de rede, além de prever a chegada de novos switches e servidor de storage para realizar monitoramento e manutenção caso necessário.

Aeroporto São Gonçalo

- No aeroporto de São Gonçalo estão em operação algumas unidades de atendimento ao público, tais como Passaporte, Estrangeiro e Embarque armado, desta forma a quantidade estimada será de 10 chamados por mês para atendimento ao usuário de TIC.
- Será considerado uma quantidade de 4 chamados por mês de suporte a infraestrutura de TIC, para garantir a manutenção dos switches de rede das Unidades da PF no aeroporto, bem como o servidor DHCP mantido no local.

Porto de Natal

- Atualmente há pouca demanda no Porto de Natal, uma média de 3 chamados por mês, mas com a previsão de instalação do GEPOM, com mais 11 estações de trabalho na localidade serão previstos 10 chamados por mês, para atendimento ao usuário de TIC.
- Será considerado uma quantidade de 3 chamados por mês de suporte a infraestrutura de TIC, para garantir a manutenção do switch de rede da Unidade da PF no Porto de Natal, bem como do servidor DHCP que será instalado muito em breve.

Apoio Eventual em cidades distintas

- Eventualmente poderá existir necessidade de suporte em localidades distintas das citadas anteriormente. Dessa forma, há previsão de média de 1 chamado ao mês para esse tipo de suporte em cidade do interior não mais distante que 350 Km.

Estimativa de chamados da Contratação:

| Localidade | Quantidade mensal de chamados de atendimento ao usuário de TIC | Quantidade anual de chamados de atendimento ao usuário de TIC | Quantidade mensal de chamados de atendimento a infraestrutura de TIC. | Quantidade anual de chamados de atendimento a infraestrutura de TIC. |
|------------------------------|---|--|--|---|
| SR/PF/RN | 201 | 2412 | 111 | 1332 |
| DPF/MOS/RN | 40 | 480 | 30 | 360 |
| Aeroporto São Gonçalo | 10 | 120 | 4 | 48 |
| Porto de Natal | 10 | 120 | 3 | 36 |
| | | | | |

| | | | | |
|---|-----|------|-----|------|
| Outras localidades no interior | 1 | 12 | 0 | 0 |
| Total | 262 | 3144 | 148 | 1776 |
| Quantidade Total mensal de Chamados de suporte ao usuário de TIC: 262 | | | | |
| Quantidade Total mensal de Chamados de suporte a infraestrutura de TIC: 148 | | | | |
| Quantidade total de chamados estimada por mês: 410 | | | | |
| Quantidade total de chamados estimada por ano: 4.920 | | | | |

8. Levantamento de soluções

Identificação das Soluções

| ID | Descrição da solução (ou cenário) |
|----|--|
| 1 | Utilização de Pessoal da Própria SR/PF/RN na manutenção dos serviços de TIC. |
| 2 | Utilização do Suporte de TIC da DTI/PF para atender todos os chamados da SR/PF/RN. |
| 3 | Não disponibilizar serviços de suporte de TIC. |
| 4 | Contratação de Serviços de Suporte ao usuário de TIC e a infraestrutura de TIC. |

9. Análise comparativa de soluções

Análise Comparativa de Soluções

- **Solução de ID 01:** A Polícia Federal não possui Servidores próprios nem suficientes para atendimento de suporte de TIC.
- **Solução de ID 02:** A DTI somente pode resolver suportes que possam ser atendidos de forma remota, não tendo atendimento local nas unidades descentralizadas.
- **Solução de ID 03:** Há necessidade de prestação continuada de suporte de TIC, devido a grande dependência dos sistemas informatizados na Polícia Federal, dessa forma entende-se indispensável os serviços de suporte de TIC.
- **Solução de ID 04:** Solução que atende a todas as necessidades de TIC da SR/PF/RN.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Soluções Consideradas Inviáveis

- As soluções de ID 01, ID 02, e ID 03 são consideradas inviáveis.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

| ID | Descrição da solução (ou cenário) | Análise Custos |
|----|--|---|
| 1 | Utilização de Pessoal da Própria SR/PF/RN na manutenção dos serviços de TIC. | Solução considerada inviável, uma vez que envolveria realização de concurso público e consequentemente autorização Governamental. |
| 2 | Utilização do Suporte de TIC da DTI/PF para atender todos os chamados da SR/PF/RN. | Solução considerada inviável, o Contrato da DTI foi especificado para atender de forma presencial apenas as Unidades do DF. |
| 3 | Não disponibilizar serviços de suporte de TIC. | Solução considerada inviável, não disponibilizar suporte de TIC na Unidade poderia paralisar as atividades Policiais. |
| 4 | Contratação de Serviços de Suporte ao usuário de TIC e a infraestrutura de TIC. | Solução Viável, com custo de contratação anual estimado em R\$ 480.000,00. |

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.

Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de atendimento inicial ao usuário (N1), uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).

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 Grande do Norte.

O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 08:00 h às 18:00 h.

O Horário de Plantão 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.

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

Os suportes do catálogo de serviço referentes a dúvidas, deverão ser atendidos apenas em horário administrativo.

Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte, no horário de plantão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário.

O atendimento dos suportes será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento da DTI/PF. A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da PF no RN, como também poderão interagir de forma remota.

A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar os suportes. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os suportes.

A plataforma de gerenciamento de suportes deverá ser utilizada pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal.

Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que o atendimento da DTI/PF escalonar o suporte para a SRRN.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 480.000,00

A Estimativa do custo total da contratação para de 12 meses é de: R\$ 480.000,00.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A solução atende a demanda de suporte técnico de informática ao usuário comum de TIC.

A solução atende a demanda de suporte da infraestrutura de TIC.

A solução está alinhada com a contratação de suporte e gerenciamento da DTI/PF.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

Conforme analisado na comparação de custos da contratação, a solução escolhida além de ser a única viável, apresenta custos reduzidos se comparados a outros tipos de solução.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Disponibilizar suporte de informática aos usuários da SR/PF/RN, na Superintendência, no Aeroporto de São Gonçalo, no Porto de Natal, e eventualmente em outra localidade do interior.

17. Providências a serem Adotadas

Elaboração da documentação técnica para contratação.

Verificação da infraestrutura física nos locais de prestação dos serviços.

Nomeação de fiscais de Contrato, conforme a IN 94/2022 para contratação de TIC., devendo ser nomeados Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

Assim, diante do exposto acima, entendemos ser VIÁVEL a contratação da solução demandada. Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante e Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

JOAO CARLOS FREIRE NOGUEIRA FILHO

Membro da comissão de contratação

EDSON SILVESTRE SILVA

Equipe de apoio

MINUTA



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/RN

* MINUTA DE DOCUMENTO

ANEXO II - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

SERVIÇOS – LICITAÇÃO

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO NORTE

(Processo Administrativo nº 08420.002735/2023-33)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE FAZEM
ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO
RIO GRANDE DO NORTE E

A União, por intermédio da Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Norte, com sede na Rua Dr. Lauro Pinto, 155, bairro Lagoa Nova, na cidade de Natal/RN, inscrita no CNPJ sob o nº 00.394.494/0036-66, neste ato representada pelo(a) Superintendente Regional, Sr.(a), Delegado(a) de Polícia Federal, nomeado(a) pela Portaria nº, de de de 20..., publicada no *DOU* de de de, portador da Matrícula Funcional nº, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 08420.002735/2023-33 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. .../2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

| GRUPO | ITEM | ESPECIFICAÇÃO | CATSER | MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE ANUAL | VALOR UNITÁRIO (mensal) | VALOR ANUAL | VALOR GLOBAL (24 meses) |
|-------|------|--|--------|--|---------------------|-------------------------------|----------------|----------------------------------|
| 1 | 1 | Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | 26980 | Valor/Mês | 12 | | | |

| | | | | | | | | |
|--------|---|---|-------|-----------|----|--|--|--|
| | 2 | Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). | 27014 | Valor/Mês | 12 | | | |
| TOTAIS | | | | | | | | |

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS ([ART. 92, IV, VII E XVIII](#))

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO ([ART. 92, V E VI](#))

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE ([ART. 92, V](#))

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em / / ([DD/MM/AAAA](#)).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação -

ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade .

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

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.11. A Administração terá o prazo de **30 dias**, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de **60 dias**.

8.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.14. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto,

observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

- 9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- 9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- 9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- 9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

- 9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));
- 9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));
- 9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.22. 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 contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 9.24. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica nos seguintes locais:
- 9.24.1. Superintendência de Polícia Federal no Rio Grande do Norte: R. Dr. Lauro Pinto, 155 - Lagoa Nova, Natal - RN, CEP 59064-165.
- 9.24.2. Delegacia da Polícia Federal em Mossoró – RN: R. Raimundo Leão de Moura, 151 - Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59611-320.
- 9.24.3. Unidade da Polícia Federal instalada no aeroporto de São Gonçalo do Amarante na região metropolitana de Natal - Rio Grande do Norte: Av. Dr. Ruy Pereira dos Santos, 3100 - Aeroporto, São Gonçalo do Amarante - RN, CEP: 59290-000.
- 9.24.4. Unidade da Polícia Federal instalada no Porto de Natal: Av. Eng Hildebrando de Góis, 220 - Ribeira, Natal - RN, CEP: 59010-700.
- 9.24.5. Apoio em cidades distintas: eventualmente poderá existir necessidade de suporte em localidades distintas das citadas anteriormente. Dessa forma, há previsão de média de 1 chamado ao mês para esse tipo de suporte em cidade do interior não mais distante que 350 Km.
- 9.24.6. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição.
- 9.25. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 9.26. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.
- 9.26.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).
- 10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO ([ART. 92, XII](#))

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

11.2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.4. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato.

11.5. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.6. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.7 deste contrato.

11.7. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

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

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

11.8.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.9. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.8, observada a legislação que rege a matéria.

11.10. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.11. 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 Economia.

11.12. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

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

11.14. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.15. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.15.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

11.15.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

11.16. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.17. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

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

11.19. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.20. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS **(ART. 92, XIV)**

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais

grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

iv) **Multa:**

(1) Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

(2) *Moratória de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.*

a . O atraso superior a 30 dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 20% a 30% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 0,5% a 30% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 20% a 30% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 10% a 20% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 10% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **10 (dez)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e

autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([ART. 92, XIX](#))

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I - Gestão/Unidade: 200394
- II - Fonte de Recursos: 1000000000
- III - Programa de Trabalho: 06122003220000001
- IV - Elemento de Despesa: 339040
- V - Plano Interno: PF99900TI23
- VI - Nota de Empenho:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (ART. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Natal/RN, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

- 1-
- 2-



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

TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

Atestamos que a empresa....., inscrita no CNPJ sob o nº, estabelecida à (indicar o endereço completo), através de seu representante, realizou vistoria inteirando-se das condições bem como informações necessárias à elaboração de proposta visando a participação no **Pregão Eletrônico nº 05/2023 – SR/PF/RN**, cujo objeto resumido é a contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC para atender as necessidades da SR/PF/RN, de acordo com as condições estabelecidas no ato convocatório e em conformidade com as diretrizes constantes no Termo de Referência e anexos.

Natal/RN, ____ de _____ de ____.

Representante da SR/PF/RN

Representante da empresa

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

A empresa _____, CNPJ _ __. __. __/____-__, por intermédio do(a) Senhor(a) _____, indicado expressamente como seu representante, declara ter conhecimento do serviço a ser prestado através do Edital e seus Anexos, dispensando a necessidade da vistoria “in loco” prevista no Edital do **Pregão Eletrônico nº. 05/2023**. Declara, ainda, que se responsabiliza pela dispensa e por situações supervenientes. Declaro que me foi dado acesso às dependências da SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO NORTE, através de cláusula expressa no Edital e anexos, ao qual dispensei por ter conhecimento suficiente para a prestação dos serviços com as informações constantes do Termo de Referência e Edital.

Município/UF, ____ de _____ de ____.

Representante da empresa

ANEXO IV - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

(ANEXO B DA PORTARIA SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023)

19. ANEXO B - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

19.1. Orientações Gerais Sobre a Planilha de Custos e Formação de Preços

19.1.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

19.1.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.

19.1.3. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

a) O contratado deverá observar os perfis profissionais mínimos exigidos em cada Ordem de Serviço, além da base salarial dos profissionais previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.

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

c) O contratado possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades de múltiplos contratos, desde que sejam observados os limites de atuação previstos para cada perfil profissional no catálogo de serviços; e

19.2. Modelo de Planilha de Custos e Formação de preços

19.2.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no objeto da contratação, conforme estrutura mínima a seguir:

| MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS | | | | | |
|---|-------------|-------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Identificação da Licitação: | | | | | |
| Nº do Processo: | | | | | |
| Nº da Licitação: | | | | | |
| Nome da Empresa: | | | | | |
| CNPJ: | | | | | |
| GRUPO XX - <descrição do grupo> | | | | | |
| ITEM XX - <descrição do Item> | | | | | |
| Componentes de Custo de Pessoal | | | | | |
| Identificação do Perfil Profissional | Salário (S) | Fator K (K) | Custo total por perfil (CT= S x K) | Qtde. profissionais por perfil (Q) | Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q) |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Subtotal componentes de custo de Pessoal | | | | | |
| Demais Componentes de Custo | | | | | |
| Descrição | | | | | Valor Mensal |
| Custos com software | | | | | |
| Custos com recursos de computação | | | | | |
| Custos com equipamentos | | | | | |
| Custos com serviços de informações | | | | | |
| Outros custos (especificar) | | | | | |
| Subtotal Demais componentes de custo | | | | | |
| Componentes de Preço (não compreendidos na composição do fator K) | | | | | |
| Descrição | | | | | Valor Mensal |
| Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais) | | | | | |
| Cobertura Tributária | | | | | |
| Outros componentes (especificar) | | | | | |
| Subtotal componentes de preço | | | | | |
| Total Mensal: | | | | | |
| Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação] | | | | | |

19.2.2. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) **Custo de Pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, independente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) **Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de **software** que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, **softwares** de **analytics** ou de inteligência artificial, dentre outras.

c) **Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, **middlewares**, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação.

d) **Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, **tokens**, mídias, gerador de sinal, dentre outros.

e) **Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de **mentoring**, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

19.2.3. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) **Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais):** Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e

estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.

b) **Cobertura Tributária:** Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

ANEXO V - Modelo de Proposta

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2023- SR/PF/RN

Dados da Empresa:

| | |
|---|---|
| 1. Razão Social da Empresa..... | 2. CNPJ nº: |
| 3. Inscrição Estadual: | 4. Inscrição Municipal: |
| 5. Endereço Completo..... | 6. Telefone: (0XX)..... E-mail: |
| 7. Banco: Agência: Conta Corrente: | 8. Representante da Empresa: |
| 9. Cargo: RG: CPF: | 10. Optante pelo SIMPLES: () Sim () Não |

Apresentamos nossa proposta para prestação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC:

| GRUPO | ITEM | ESPECIFICAÇÃO | MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE ANUAL | VALOR UNITÁRIO (mensal) | VALOR ANUAL | VALOR GLOBAL (24 meses) |
|--------|------|---|--|---------------------|-------------------------------|----------------|----------------------------------|
| 1 | 1 | Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | Valor/Mês | 12 | R\$ | R\$ | R\$ |
| | 2 | Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). | Valor/Mês | 12 | R\$ | R\$ | R\$ |
| TOTAIS | | | | | R\$ | R\$ | R\$ |

OBSERVAÇÕES: DEVERÃO SER ANEXADAS AS PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Prazo de validade da proposta: ____ dias (não inferior a 60 dias).

Local e data

Assinatura (representante legal)