

# Termo de Referência 28/2023

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
28/2023	200406-DIRETORIA TECNICO-CIENTIFICA/DPF	ALEXANDRE COELHO DE ALMEIDA	13/03/2024 16:17 (v 4.0)
Status			
ASSINADO			

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	90061/2022	08059.000507/2023-02

## 1. Definição do objeto

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de atendimento ao usuário de TIC	26980	Valor fixo mensal	24	R\$ 32.818,89	R\$ 787.653,36

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que, em conformidade com o item 2.1.5 do Anexo I Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados ~~do(a)~~ data de início de vigência estipulada no contrato, prorrogável por até 10 (dez) 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 se trata de serviço visando manter o bom funcionamento do parque computacional da contratante, absolutamente necessário para a execução de suas atividades finalísticas, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando que o objeto da presente contratação possui complexidade elevada, demandando do contratado um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços, nos termos do item 9.3.3 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 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.

1.5. O quantitativo foi fixado tomando por base os meses de duração da prestação dos serviços.

## 2. Fundamentação da contratação

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se como meio de fornecer aos servidores, prestadores de serviço e estagiários do contratante os serviços técnicos necessários para manter em perfeita operação os equipamentos, sistemas e serviços de TIC indispensáveis à execução das atividades finalísticas do órgão, mediante o cumprimento de metas de desempenho e níveis mínimos de serviço previamente estabelecidos, pelo prazo inicial de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por até 10 (dez) anos.

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

I) ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000039/2023

II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023

III) Id do item no PCA: 17

IV) Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

V) Identificador da Futura Contratação: 200406-61/2022

2.3. 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) para o período 2020-2023 da Polícia Federal, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS			
ID	Objetivos Estratégicos		
1	Objetivo Estratégico do Mapa Estratégico Institucional 2022/2023: Aprimorar a estrutura e os processos de TIC		
ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2023			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A168	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas	N122	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI. Meta relacionada às unidades descentralizadas.

## 3. Descrição da solução

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

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

3.2. A solução de TIC consiste em contratação de serviço de atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicação, com atendimento presencial, visando manter o perfeito funcionamento do parque computacional, dos sistemas e dos serviços de TIC da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal, pelo prazo inicial de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável por até 10 (dez) anos, dando continuidade aos serviços atualmente prestados por meio do Contrato nº 17/2019-DITEC/PF, que se encerra improrrogavelmente no dia 01/04/2024.

## 4. Requisitos da contratação

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### Requisitos de Negócio

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

4.1.1. A CONTRATADA deverá prover serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação da CONTRATANTE.

**Requisitos de Capacitação**

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

**Requisitos Legais**

4.3. 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) e a outras legislações aplicáveis.

**Requisitos de Manutenção**

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções preventivas e corretivas pela Contratada, mediante a abertura de ordem de serviço ou quando ocorrerem falhas na prestação dos serviços contratados, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

**Requisitos Temporais**

4.5. Os serviços devem ser prestados em estrita observância aos prazos de início de atendimento e de solução de problema, estabelecidos pelos indicadores de níveis de serviço definidos no Instrumento de Medição de Resultados, que compõe o Anexo I deste Termo de Referência, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos estabelecidos pelos indicadores de níveis de serviço constantes no Anexo I - Instrumento de Medição de Resultados.

**Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.9. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, bem como aos todos os demais normativos internos do Contratante que tratam do assunto, e estar em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.

4.10. A Contratada deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do Contratante, inclusive com a assinatura de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

4.11. A Contratada deverá credenciar junto ao Contratante seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do Contratante, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos, os quais deverão se comprometer formalmente quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas vigentes no órgão, mediante assinatura de Termo de Ciência.

4.12. Os colaboradores da Contratada deverão se submeter a investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do Contratante, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.

4.12.1. Para garantir o cumprimento dos níveis mínimos de serviço acordados e considerando que a investigação social requer um determinado período de tempo para ser concluída, a Contratada poderá credenciar previamente junto ao Contratante um ou mais profissionais adicionais como cadastro de reserva para atuação nos casos de ausências de seus profissionais que atuarem regularmente na presente contratação.

4.13. A Contratada deverá comunicar ao Contratante, com a devida antecedência, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Contratante.

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

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

4.16. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do Contratante e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela Contratada sem expressa autorização do Contratante, de acordo com as cláusulas do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo a ser firmado entre o Contratante e a Contratada.

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

#### **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

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

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

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

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

#### **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

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

4.20. 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.

#### **Requisitos de Projeto e de Implementação**

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

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

4.21.2. A Contratada deverá documentar, junto à base de conhecimento da Contratante, todas as soluções de TIC implementadas durante a vigência contratual.

#### **Requisitos de Implantação**

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

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

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

#### **Requisitos de Garantia e Manutenção**

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

#### **Requisitos de Experiência Profissional**

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

4.24.1. Os recursos ferramentais eventualmente necessários para a prestação dos serviços serão fornecidos pela Contratante.

4.25. Para o profissional que desempenhará a função de gerente de suporte técnico de tecnologia, são requisitos de experiência profissional:

4.25.1. Experiência profissional mínima de 5 anos na área de tecnologia da informação;

4.25.2. Experiência profissional mínima de 3 anos na área de gestão de tecnologia da informação.

4.26. Para os profissionais que desempenharão a função de técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação, são requisitos de experiência profissional:

4.26.1. Experiência profissional mínima de 3 anos como técnico de suporte.

#### **Requisitos de Formação da Equipe**

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

4.28. Para o profissional que desempenhará a função de gerente de suporte técnico de tecnologia, são requisitos de formação:

4.28.1. Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de tecnologia da informação.

4.29. Para os profissionais que desempenharão a função de técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação, são requisitos de formação:

4.29.1. Certificado de conclusão do ensino médio.

#### **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

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

4.31. A OS será registrada no sistema de gestão de suporte técnico do Contratante.

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

4.33. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: por correio eletrônico, para assuntos administrativos, e presencialmente no endereço do Contratante, para assuntos técnicos, nos dias úteis, nos horários compreendidos entre as 8 horas e as 12 horas e entre as 14 horas e as 18 horas.

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

#### **Vistoria**

4.35. 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 8 horas às 18 horas.

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

4.37. 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.

4.38. 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.

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

#### **Sustentabilidade**

4.40. 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:

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

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

#### **Subcontratação**

4.41. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **Garantia da contratação**

4.42. 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.

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

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

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

#### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

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

4.46.1. O levantamento do ambiente de TIC do Contratante encontra-se descrito no Anexo II.

4.46.2. O catálogo de serviços de atendimento ao usuário de TIC do Contratante encontra-se descrito no Anexo III.

4.46.3. A análise da execução do Contrato nº 17/2019-DITEC/PF vigente demonstra que, considerando os primeiros quatro anos de vigência, o quantitativo médio de ordens de serviço tratadas pela equipe de atendimento ao usuário de TIC foi de 4.340 ordens de serviço por ano, enquanto que o quantitativo médio de ordens de serviço finalizadas pela equipe de atendimento ao usuário de TIC foi de 3.714 ordens de serviço por ano.

4.46.3.1. Estima-se que a quantidade anual de ordens de serviço para os próximos anos mantenha ao redor de 4.300 ordens de serviço anuais tratadas pela equipe de atendimento ao usuário de TIC e de 3.700 ordens de serviço anuais finalizadas pela equipe de atendimento ao usuário de TIC, embora as flutuações dos números nos últimos anos, causadas pela pandemia de COVID-19, possam dificultar uma estimativa mais precisa.

4.46.4. A análise da execução do Contrato nº 17/2019-DITEC/PF vigente demonstra também que a equipe alocada no local de prestação de serviço pela empresa atualmente contratada para prestação do serviço de atendimento ao usuário de tecnologia da informação, ao longo de todo o período de vigência contratual, consiste de:

- 1 (um) Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação;
- 3 (três) Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação.

4.46.4.1. Estima-se, com base no volume de ordens de serviço e nos índices de níveis de serviço, que esta quantidade de profissionais seja adequada para atender a demanda para os próximos anos, embora seja de responsabilidade da Contratada o dimensionamento da sua equipe e o cumprimento dos índices de níveis de serviço e demais obrigações contratuais assumidas. A Licitante poderá ser convocada a comprovar a exequibilidade da sua proposta caso a quantidade de profissionais constante da sua proposta seja considerada pelo Contratante como insuficiente para atender à demanda apresentada.

4.46.5. O local de prestação dos serviços será o edifício do Instituto Nacional de Criminalística, unidade principal da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal. O edifício é composto por 6 blocos (A, B, C, D, E e F) e 7 andares (incluindo 3 andares de garagem que possuem alguns equipamentos de TIC). O endereço encontra-se no item 5.2 deste Termo de Referência. Os serviços serão prestados de forma presencial, sendo vedado, por motivos de segurança, o atendimento de forma remota por técnicos que estejam fora das instalações da Polícia Federal, exceto em casos excepcionais, desde que venham a ser previamente acordados entre Contratante e Contratada.

4.46.6. Os requisitos de experiência profissional e formação da equipe encontram-se estabelecidos nos itens 4.24 a 4.29 deste Termo de Referência. Com relação ao tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior), estima-se que, para atender a demanda

apresentada, seria mais adequada a contratação de técnicos com perfil pleno, conforme justificativa apresentada no item 13.2 do Estudo Técnico Preliminar, que constitui Apêndice deste Termo de Referência.

4.46.7. O mapa de pesquisa salarial constante da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023, também constitui informação relevante para o dimensionamento da proposta e foi usado para estimativa do custo total da contratação, conforme item 13.3 do Estudo Técnico Preliminar, que constitui Apêndice deste Termo de Referência. Embora a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, vede que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários da Contratada, a Licitante poderá ser convocada a comprovar a exequibilidade de sua proposta caso apresente remunerações abaixo dos valores praticados pelo mercado.

4.46.8. 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, nos termos do item 14.1.a da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

4.46.9. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, em conformidade com o Edital e seus anexos, contendo Planilha de Custo e Formação de Preço para fins de análise de exequibilidade, contendo descrição detalhada do objeto ofertado bem como quantidade e remuneração, por categoria profissional, dos profissionais a serem alocados para a presente contratação, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Instrumento e no Edital, com seus respectivos anexos.

4.46.10. Todos os dados informados pelo LICITANTE em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida. Erro no preenchimento da planilha não é motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

## 5. Modelo de execução do objeto

### 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: preferencialmente em até 10 (dez) dias após a homologação do certame.

5.1.1.1. O prazo acima poderá ser alterado, a critério da Contratante, após reunião de alinhamento entre a Administração (DITEC/PF) e a licitante vencedora quando será possível definir um cronograma adequado e que resguarde o cumprimento integral das disposições do Edital.

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

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

5.1.2.2. O gerente de suporte técnico da Contratada designará, dentre a sua equipe, o técnico de suporte que providenciará o início do atendimento, distribuindo a carga de trabalho entre os membros da equipe e supervisionando a qualidade dos serviços prestados para garantir o cumprimento da acordo de níveis de serviço.

5.1.2.2. O técnico de suporte designado receberá a ordem de serviço e providenciará a prestação do suporte técnico adequado ao usuário, fechando a ordem de serviço após concluir o atendimento e solucionar o problema.

5.1.2.3. A equipe de atendimento ao usuário deverá encaminhar a ordem de serviço, por meio do sistema de gerenciamento de suporte técnico, à equipe de infraestrutura (com contrato vigente e que não compõe o objeto da presente contratação) ou à equipe de tecnologia da informação da CONTRATANTE, quando o atendimento da demanda do usuário depender de privilégios de acesso ou de meios não disponíveis para a equipe de atendimento ao usuário.

5.1.2.4. Ao fechar uma ordem de serviço, a equipe de atendimento ao usuário descreverá detalhadamente os problemas diagnosticados, os procedimentos executados e os resultados obtidos ou os produtos entregues, mantendo ainda atualizada uma base de conhecimento com os problemas mais comuns e guia de procedimentos para cada equipe.

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

5.1.2.5.1. Indisponibilidade do usuário após a abertura da ordem de serviço ou durante o atendimento, quando a presença deste for imprescindível para a prestação do serviço;

5.1.2.5.2. Necessidade de atuação de algum ator externo como requisito para a conclusão do atendimento, como acionamento de assistência técnica, para substituição de peças ou solução de problemas, de equipamento que esteja coberto por garantia técnica.

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

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

#### 5.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

5.1.3.1. Etapa: Reunião prévia à assinatura do contrato. Período: até 5 (cinco) dias úteis após a homologação do pregão.

5.1.3.2. Etapa: Assinatura do contrato. Período: após a homologação do resultado e a convocação da Licitante vencedora, conforme prazo definido no instrumento de convocação ou na reunião prévia.

5.1.3.3. Etapa: Reunião de alinhamento de expectativas contratuais. Período: até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

5.1.3.4. Etapa: Fornecimento de instruções de uso do sistema de gestão de suporte técnico. Período: concomitante com a etapa anterior ou até o dia anterior ao início oficial da prestação de serviços.

5.1.3.5. Etapa: Início oficial da prestação de serviços. Período: conforme data inicial definida no contrato firmado.

#### **Local e horário da prestação dos serviços**

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: SAIS Quadra 7, Lote 23, Setor Policial Sul, Complexo da Polícia Federal, Edifício INC, Brasília, DF, 70610-200.

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: entre 8 horas e 12 horas e entre 14 horas e 18 horas, nos dias úteis de segunda-feira a sexta-feira.

#### **Materiais a serem disponibilizados**

5.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratante disponibilizará os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário: espaço físico, rede local, mobiliário, computadores, ferramentas e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA. Não será necessária a disponibilização ou fornecimento de materiais, equipamentos, ferramentas ou utensílios por parte da CONTRATADA.

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

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

#### **Formas de transferência de conhecimento**

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



5.6.1. Os profissionais da Contratada, imediatamente após o devido credenciamento pelo Contratante, terão acesso à base de conhecimento criada e mantida pelas empresas que prestaram o mesmo serviço em contratos anteriores.

5.6.2. A Contratada deverá manter atualizada a base de conhecimento com os problemas mais comuns e o guia de procedimentos da sua equipe. O direito de propriedade intelectual sobre a base de conhecimento pertence ao Contratante. Ao final do contrato, a base de conhecimento será disponibilizada sucessivamente à próxima empresa que vier a ser contratada.

5.6.3. Além de elaborar os relatórios de atendimento das ordens de serviço e manter atualizada a base de conhecimento, nos termos do item 5.1.2.4 deste Termo de Referência, a Contratada deverá, sempre que for solicitado, prestar esclarecimentos ou fornecer documentação adicional à equipe do Contratante sobre as soluções adotadas e os procedimentos realizados.

#### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

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

5.7.1. Os primeiros 30 (trinta) dias corridos de prestação de serviços formam o período de adaptação da Contratada, não havendo nesse período a aplicação de glosas relativas ao descumprimento dos acordos de níveis de serviço, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

5.7.2. 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.

5.7.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

#### **Mecanismos formais de comunicação**

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

5.8.1. Ordem de Serviço;

5.8.2. Ata de Reunião;

5.8.3. Ofício;

5.8.4. Sistema de abertura de chamados;

5.8.5. E-mails e Cartas.

#### **Formas de Pagamento**

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

#### **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

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

## **6. Modelo de gestão do contrato**

### **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

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

### **Preposto**

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

6.6. A Contratada deverá manter gerente de suporte técnico no local da execução do objeto durante o período compreendido entre as 8 horas e as 12 horas e entre as 14 horas e as 18 horas, nos dias úteis.

6.6.1. O gerente de suporte técnico da Contratada designará, dentre a sua equipe, o técnico de suporte que providenciará o início do atendimento, distribuindo a carga de trabalho entre os membros da equipe e supervisionando a qualidade dos serviços prestados para garantir o cumprimento da acordo de níveis de serviço, nos termos do item 5.1.2.2 deste Termo de Referência. Além disso o gerente de suporte técnico da Contratada tem a incumbência de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas referentes ao andamento contratual, nos termos do item 6.9.1.4 deste Termo de Referência. Desta forma, considerando a natureza dos serviços prestados, faz-se imprescindível a sua presença no local da execução do objeto durante o horário estabelecido para a prestação dos serviços.

6.7. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do gerente de suporte técnico, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

### **Reunião Inicial**

6.8. 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.

6.9. 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.

6.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

### **Fiscalização**

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

### **Fiscalização Técnica**

6.11. 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).

6.11.1. O fiscal técnico do contrato anotar 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).

6.11.2. Identificada qualquer inexecução 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).

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

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

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

### **Fiscalização Administrativa**

6.12. 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).

6.12.1. 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).

### **Gestor do Contrato**

6.13. 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).

6.14. 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).

6.15. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar 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).

6.16. 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).

6.17. 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).

6.18. 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).

6.19. 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.

## 7. Critérios de medição e pagamento

### 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I.

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

7.2.1. não produzir os resultados acordados,

7.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

7.4.1. Cumprimento de metas objetivas de desempenho para aferição da disponibilidade da equipe para o pronto atendimento das demandas recebidas, nos termos da tabela 1 do Instrumento de Medição de Resultados;

7.4.2. Cumprimento de metas objetivas de desempenho para aferição da eficiência da equipe na solução dos problemas apresentados, nos termos da tabela 2 do Instrumento de Medição de Resultados;

7.4.3. Cumprimento de metas objetivas de desempenho para aferição da qualidade dos serviços prestados, nos termos da tabela 3 do Instrumento de Medição de Resultados.

#### Do recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) 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).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.14.1. 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).

7.14.2. 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;

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

7.14.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

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

7.15. 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.

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

7.17. 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.

### **Procedimentos de Teste e Inspeção**

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

7.18.1. A Contratada realizará mensalmente a entrega de toda a documentação comprobatória do cumprimento de suas obrigações contratuais, incluindo relatório gerencial de serviços prestados, contendo detalhamento dos serviços executados, índices de níveis de serviço e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

7.18.2. A equipe de gestão e fiscalização do Contratante fará a conferência do relatório mensal de serviços prestados com relação ao volume de serviços prestados, prazos de atendimento, indicadores de qualidade do serviço, índices de níveis de serviço e provas do cumprimento de todas as obrigações contratuais.

7.18.3. O sistema de gerenciamento de suporte técnico utilizado pelo Contratante será a ferramenta computacional usada como origem para obtenção das informações necessárias com relação ao volume de serviços prestados, aos indicadores de nível de serviço estabelecidos e à mensuração dos resultados obtidos.

7.18.4. A Contratada deverá fornecer todas as informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato, sempre que solicitada pela equipe de gestão e fiscalização do Contratante.

7.18.5. O Contratante poderá realizar inspeções e diligências junto à Contratada sempre que julgar adequado para obter informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato.

7.18.6. Sempre que a Contratada não atingir os valores mínimos aceitáveis para os índices de níveis de serviço estabelecidos, o pagamento sofrerá glosa conforme cálculo constante no Instrumento de Medição de Resultados, que compõe o Anexo I deste Termo de Referência.

### **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

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

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 24 (vinte e quatro) horas úteis.	Multa de 0,02% 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 (dez) dias úteis.  Após o limite de 10 (dez) dias úteis, aplicar-se-á multa de 0,4% sobre o valor total de Contrato.
2	Não atender aos indicadores de nível de serviço estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados, que compõe o Anexo I deste Termo de Referência	Aplicação de descontos sobre o valor da fatura mensal, conforme fórmulas de cálculo estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultados
3	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	Multa de 3,2% sobre o valor mensal do contrato
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia de atendimento	Multa de 1,6% sobre o valor mensal do contrato
5	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	Multa de 0,8% sobre o valor mensal do contrato
6	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia	Multa de 0,4% sobre o valor mensal do contrato
7	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia	Multa de 0,8% sobre o valor mensal do contrato
8	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia	Multa de 0,2% sobre o valor mensal do contrato
9	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	Multa de 0,4% sobre o valor mensal do contrato
10	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia	Multa de 0,2% sobre o valor mensal do contrato
11	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato o preposto administrativo e o gerente de suporte técnico previstos neste Termo de Referência, por dia	Multa de 0,2 % sobre o valor mensal do contrato
12	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 0,02% do valor total do Contrato.

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

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

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

### Liquidação

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

7.22. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos 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.

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

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.24. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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 à contratante.

7.25. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

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

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

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

#### **Prazo de pagamento**

7.31. O pagamento será efetuado no prazo máximo 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.

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

#### **Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

#### **Antecipação de pagamento**

7.38. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento parcial ou total, nos termos do Art. 145 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

#### **Cessão de crédito**

7.39. 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.

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

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

7.41. 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, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.42. 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).

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

## **8. Critérios de seleção do fornecedor**

### **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

#### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

8.1. 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.

#### **Regime de execução**

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

#### **Da Aplicação da Margem de Preferência**

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

#### **Exigências de habilitação**

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

#### **Habilitação jurídica**



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

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

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

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

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

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

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

8.12. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

8.15. 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.

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

8.17. 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;

8.18. 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;

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

8.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipais/Distritais 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.

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

#### **Qualificação Econômico-Financeira**

8.22. 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;

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

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

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

8.24.2. 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

8.24.3. 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.

8.24.4. 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.

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

8.26. 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).

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

#### **Qualificação Técnica**

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

8.28.1. 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.

8.29. Fica dispensada a apresentação de registro ou inscrição da empresa em entidade profissional.

8.30. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares 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.

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

8.31.1. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico ao usuário com atendimento presencial e remoto, incluindo um quantitativo mínimo de atendimento presencial para 190 (cento e noventa) usuários;

8.31.2. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática, incluindo um quantitativo mínimo de suporte técnico para 300 (trezentos) computadores e 20 (vinte) impressoras;

8.31.3. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Windows e para as ferramentas Microsoft Office e LibreOffice;

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

8.31.5. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico ao usuário de Tecnologia da Informação.

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

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

8.33. 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.

8.34. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.34.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

8.34.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.34.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.34.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

8.34.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.34.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.34.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 787.653,36

### 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 787.653,36 (setecentos e oitenta e sete mil, seiscentos e cinquenta e três reais e trinta e seis centavos), para um período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme custos unitários apostos na tabela constante no item 13 - Estimativa de Custo Total da contratação - do Estudo Técnico Preliminar, apêndice a este Termo de Referência.

9.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

9.3. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

9.3.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.3.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

9.3.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

9.3.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 00001/200406;
- II) Fonte de Recursos: 0100000000;
- III) Programa de Trabalho: 172371;
- IV) Elemento de Despesa: 339040;
- V) Plano Interno: PF99900TI23

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

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Mês nº 01 de 24 de execução contratual	01 mês após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 02 de 24 de execução contratual	02 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 03 de 24 de execução contratual	03 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 04 de 24 de execução contratual	04 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 05 de 24 de execução contratual	05 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 06 de 24 de execução contratual	06 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 07 de 24 de execução contratual	07 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 08 de 24 de execução contratual	08 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 09 de 24 de execução contratual	09 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 10 de 24 de execução contratual	10 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 11 de 24 de execução contratual	11 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 12 de 24 de execução contratual	12 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 13 de 24 de execução contratual	13 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 14 de 24 de execução contratual	14 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 15 de 24 de execução contratual	15 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 16 de 24 de execução contratual	16 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 17 de 24 de execução contratual	17 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 18 de 24 de execução contratual	18 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 19 de 24 de execução contratual	19 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 20 de 24 de execução contratual	20 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 21 de 24 de execução contratual	21 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 22 de 24 de execução contratual	22 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 23 de 24 de execução contratual	23 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89
Mês nº 24 de 24 de execução contratual	24 meses após a data de início de execução contratual	R\$ 32.818,89

11. Papéis e Responsabilidades

11. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

#### 11.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

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

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

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

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

11.1.8. 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.

#### 11.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

11.2.3. 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;

11.2.4. 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;

11.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

11.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

11.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

11.2.8. 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;

11.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

## 12. Planilha de Custos e Formação de Preços

### 12. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

#### Orientações Gerais Sobre a Planilha de Custos e Formação de Preços

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

#### **Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços**

12.4. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no objeto da contratação, conforme estrutura mínima contida no Anexo VI - Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços.

### **13. 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](#).

**ALEXANDRE COELHO DE ALMEIDA**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 13/03/2024 às 15:23:06.*

**EDUARDO LUZ DE ARAUJO**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 13/03/2024 às 15:36:43.*

**CAMILA RAMOS CABRAL**

Integrante Administrativo



*Assinou eletronicamente em 13/03/2024 às 15:27:05.*

**ROBERTO REIS MONTEIRO NETO**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 13/03/2024 às 16:17:26.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Instrumento de Medição de Resultado.pdf (89.42 KB)
- Anexo II - Catálogo de serviços de TIC.pdf (108.05 KB)
- Anexo III - Levantamento do ambiente de TIC.pdf (130.6 KB)
- Anexo IV - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.pdf (166.6 KB)
- Anexo V - Termo de Ciência.pdf (122.38 KB)
- Anexo VI - Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços.pdf (131.63 KB)



## **Anexo I - Instrumento de Medição de Resultado.pdf**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 28/2023**

**ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**1 ÍNDICE DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

1.1 O sistema de gerenciamento de suporte técnico do Contratante é a principalmente ferramenta usada para medição de resultados, com todas as ordens de serviço e todo o ciclo de atendimento sendo registrados neste sistema. Tanto o Contratante quanto os profissionais credenciados da Contratada poderão consultar e extrair relatórios do sistema para aferir a entrega dos serviços contratados e o cumprimento dos acordos de níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

1.2 Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE.

1.3 Define-se o tempo de início de atendimento de uma ordem de serviço como o tempo decorrido entre a abertura de uma ordem de serviço por um usuário e o recebimento da ordem de serviço por um técnico da CONTRATADA, após a designação do técnico pelo supervisor técnico de serviços, no sistema de gerenciamento de suporte técnico. A tabela 1 define as metas de desempenho estabelecidas para o tempo de início do atendimento.

Indicadores de nível de serviço	Tempo de início de atendimento	Ordens de serviço iniciadas	Valor do índice
IA	< 15 minutos	< 30%	0,7
		>= 30% e < 40%	0,8
		>= 40% e < 50%	0,9
		>= 50%	1
IB	< 30 minutos	< 55%	0,7
		>= 55% e < 65%	0,8
		>= 65% e < 75%	0,9
		>= 75%	1
IC	< 1 hora	< 70%	0,7
		>= 70% e < 80%	0,8
		>= 80% e < 90%	0,9
		>= 90%	1
ID	< 2 horas	< 80%	0,7
		>= 80% e < 90%	0,8
		>= 90% e < 99%	0,9
		>= 99%	1

**Tabela 1:** Indicadores de nível de serviço relacionados com tempo de início de atendimento.

1.4 No caso de ordens de serviço encaminhadas para atendimento por outra equipe de suporte técnico, o tempo de início de atendimento será contado como o tempo decorrido entre o encaminhamento da ordem de serviço e o recebimento da ordem de serviço pelo técnico após designação pelo supervisor técnico de serviços.

1.5 Define-se o tempo de conclusão do atendimento de uma ordem de serviço como o tempo decorrido entre a abertura de uma ordem de serviço por um usuário e o fechamento da ordem de serviço por um técnico da CONTRATADA, após o devido diagnóstico e solução do problema relatado, com a inclusão de relatório dos procedimentos executados no sistema de gerenciamento de suporte técnico. A tabela 2 define as metas de desempenho estabelecidas para o tempo de conclusão de atendimento.

Indicadores de nível de serviço	Tempo de conclusão de atendimento	Ordens de serviço concluídas	Valor do índice
IE	< 1 hora	< 30%	0,7
		>= 30% e < 40%	0,8
		>= 40% e < 50%	0,9
		>= 50%	1
IF	< 2 horas	< 55%	0,7
		>= 55% e < 65%	0,8
		>= 65% e < 75%	0,9
		>= 75%	1
IG	< 4 horas	< 70%	0,7
		>= 70% e < 80%	0,8
		>= 80% e < 90%	0,9
		>= 90%	1
IH	< 8 horas	< 80%	0,7
		>= 80% e < 90%	0,8
		>= 90% e < 99%	0,9
		>= 99%	1

**Tabela 2:** Indicadores de nível de serviço relacionados com tempo de conclusão de atendimento.

1.6 Para efeito de cálculo dos tempos de início e de conclusão do atendimento, serão considerados apenas os dias úteis e o horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas.

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

1.8 Na homologação da ordem de serviço, o usuário avaliará a qualidade do serviço prestado. A avaliação poderá ser positiva, neutra ou negativa.

1.9 Define-se como nível de satisfação do usuário a relação entre o número de ordens de serviço avaliadas positivamente e o número total de ordens de serviço avaliadas positivamente ou negativamente pelos usuários. A tabela 3 define as metas de satisfação do usuário definidas pelo CONTRATANTE.

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

**Tabela 3:** Indicador de nível de serviço relacionado com satisfação do usuário.

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

$$INS = (IA + IB + IC + ID + IE + IF + IG + IH + (IJ \times 2)) \div 10$$

1.11 Serão excluídas do cálculo dos índices de desempenho as ordens de serviço que forem prejudicadas por motivos alheios à prestação de serviço da CONTRATADA.

## **2 VALOR DA FATURA MENSAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

2.1 Para o cálculo do valor da fatura mensal dos serviços prestados, o valor mensal fixo estabelecido em contrato será corrigido pelo índice de nível de serviço pela aplicação da seguinte fórmula:

$$VMC = VMF \times INS$$

onde:

VMC = valor mensal corrigido pelo índice de nível de serviço;

VMF = valor mensal fixo estabelecido em contrato;

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

2.2 Sobre o valor mensal corrigido pelo índice de nível de serviço poderá eventualmente ocorrer a incidência de glosas, multas ou outras penalidades estabelecidas pelo contrato, pelo edital da contratação, por seus anexos ou pela legislação vigente, após as quais será calculado o valor da fatura mensal dos serviços prestados.

## **Anexo II - Catálogo de serviços de TIC.pdf**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 28/2023**

**ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC**

1 O serviço de atendimento ao usuário de tecnologia da informação compreende o desempenho de atividades típicas de suporte técnico, incluindo as atividades constantes na lista a seguir, que é exemplificativa, mas não exaustiva.

1.1 Apoio ao usuário:

- 1.1.1 Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento
- 1.1.2 Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional
- 1.1.3 Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo
- 1.1.4 Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo
- 1.1.5 Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou Internet

1.2 Suporte ao sistema operacional:

- 1.2.1 Instalar ou reinstalar sistema operacional
- 1.2.2 Instalar correções e atualizações de sistema operacional
- 1.2.3 Instalar controlador de dispositivo
- 1.2.4 Instalar certificado digital
- 1.2.5 Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações
- 1.2.6 Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações
- 1.2.7 Configurar sistema operacional
- 1.2.8 Configurar rede do computador
- 1.2.9 Configurar impressão do computador
- 1.2.10 Configurar perfil do usuário
- 1.2.11 Configurar compartilhamento de pasta ou impressora
- 1.2.12 Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede
- 1.2.13 Formatar sistema de arquivos
- 1.2.14 Otimizar desempenho do sistema operacional

1.3 Suporte de aplicativos:

- 1.3.1 Instalar ou reinstalar aplicativo
- 1.3.2 Instalar correções e atualizações de aplicativo
- 1.3.3 Remover aplicativo
- 1.3.4 Configurar aplicativo

- 1.3.5 Converter formato de arquivo
- 1.4 Gerenciamento de arquivos:
  - 1.4.1 Efetuar cópia de segurança de arquivos
  - 1.4.2 Restaurar cópia de segurança de arquivos
  - 1.4.3 Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis
  - 1.4.4 Converter formato de arquivos
  - 1.4.5 Transferir arquivos
- 1.5 Medidas de segurança:
  - 1.5.1 Instalar antivírus
  - 1.5.2 Atualizar definições de vírus
  - 1.5.3 Remover vírus
  - 1.5.4 Configurar antivírus
  - 1.5.5 Configurar atualizações automáticas de software
  - 1.5.6 Configurar firewall local
- 1.6 Cabeamento estruturado:
  - 1.6.1 Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados
  - 1.6.2 Instalar patch cords para ponto de rede de dados ou telefonia
  - 1.6.3 Reorganizar wiring closets
- 1.7 Manutenção de equipamento
  - 1.7.1 Instalar ou remover equipamento
  - 1.7.2 Instalar ou remover componentes de equipamento
  - 1.7.3 Configurar equipamento
  - 1.7.4 Montar ou desmontar equipamento
  - 1.7.5 Movimentar equipamento
  - 1.7.6 Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamento
  - 1.7.7 Acionar assistência técnica para o reparo de equipamento com garantia
  - 1.7.8 Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia
  - 1.7.9 Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos
  - 1.7.10 Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax
  - 1.7.11 Manter inventário de hardware e software

2 Todas as etapas do atendimento ao usuário, desde a abertura da ordem de serviço até o seu encerramento e homologação, deverão ser registradas no sistema de gerenciamento de suporte técnico da CONTRATANTE, que também será usado para medir o índice de níveis de serviço para comprovação de cumprimento das metas estipuladas de qualidade e desempenho por parte da CONTRATANTE.



## **Anexo III - Levantamento do ambiente de TIC.pdf**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 28/2023**

**ANEXO II – LEVANTAMENTO DO AMBIENTE DE TIC**

1. O ambiente tecnológico do CONTRATANTE poderá ser modificado a qualquer tempo.
2. O CONTRATANTE possui aproximadamente o ambiente de tecnologia da informação listado a seguir:
  - 380 usuários locais para atendimento presencial;
  - 617 computadores, incluindo estações de trabalho, computadores de mesa, computadores portáteis e computadores conectados a equipamentos de laboratório;
  - 55 impressoras de rede;
  - 2 plotters;
  - 12 scanners;
  - 506 ramais telefônicos;
  - 3 aparelhos de fax;
  - 20 smartphones corporativos;
  - 3 equipamentos de videoconferência;
  - 11 projetores de vídeo;
  - 2821 pontos de rede de dados e telefonia;
  - 98 pontos de acesso de rede sem fio.
3. O parque de aplicativos comuns consiste, principalmente mas não exclusivamente, de:
  - Microsoft Windows 10 e Windows 11
  - Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook, Teams, OneDrive)
  - LibreOffice
  - Adobe Acrobat Reader
  - Google Chrome
  - Mozilla Firefox
  - 7-Zip
  - Cisco AnyConnect
  - OpenJDK
  - SafeNet Authentication Client
  - SafeSign Identity Client
  - GIMP
  - GPL Ghostscript
  - KeePass

4. Além dos aplicativos comuns, há aproximadamente 100 aplicativos comerciais, de uso específico das atividades de Criminalística, instalados nos computadores do CONTRATANTE.
5. O parque de sistemas mantidos pelo CONTRATANTE consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:
  - SISCRIM
  - CODIS
  - Inteligeo
  - Simba
  - Suporte Técnico
  - Plantão Policial
  - Cadastro de visitantes
6. O parque de sistemas mantidos pela Polícia Federal e usados pelo CONTRATANTE consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:
  - REF
  - SEI
  - e-GP
  - e-LOG
  - ePol
  - Mobilização
  - SISVIA
  - GEPNET
  - Central de Atendimento ao Usuário
7. O parque de sistemas governamentais usados pelo CONTRATANTE consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:
  - SouGov.br
  - ComprasNet
  - SIGEPE
  - SIAPENET
  - SIAFI
  - SIASG
  - SCDP
  - SEFIP - CEF
  - Conectividade Social - CEF
  - Autoatendimento - Banco do Brasil
  - Sinesp

## **Anexo IV - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.pdf**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

**ANEXO IV – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

**INTRODUÇÃO**

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

Pelo presente instrumento a DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA DA POLÍCIA FEDERAL, sediado em SAIS, Quadra 7, Lote 23, Edifício INC, Brasília, DF, inscrita no CNPJ sob nº 00.394.494/0087-06, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **<NOME DA EMPRESA>**, sediada em **<ENDEREÇO>**, CNPJ nº **<Nº do CNPJ>**, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

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

**1 – OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA**

## **2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

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

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

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

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

## **3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

## **4 – DOS LIMITES DO SIGILO**

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

- I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA**

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

## **5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

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

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

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

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

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

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

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

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



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA**

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

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

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

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

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

## **6 – VIGÊNCIA**

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

## **7 – PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA**

**8 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA**

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

**9 – FORO**

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

**10 – ASSINATURAS**

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

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>	<hr/> <div>&lt;Nome&gt; Matrícula: xxxxxxxx</div>
TESTEMUNHAS	
<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>	<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## **Anexo V - Termo de Ciência.pdf**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

ANEXO V – TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada

Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**Anexo VI - Modelo de Planilha de Composição de  
Custos e Formação de Preços.pdf**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 28/2023**

**ANEXO VI – 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 componentes de custo 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 custo de preço					
Total Mensal					
Valor total do [item/grupo]					
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]					