



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MJSP - POLÍCIA FEDERAL

NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/ES

Processo nº 08285.006927/2023-11

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

(Processo Administrativo nº 08285.006927/2023-11)

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

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC, que consistem em serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, visando atender as necessidades da SR/PF/ES, em regime de execução indireta, presencial e remoto (com intervenção direta nos equipamentos, ou via *Terminal Service*), na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa, atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS, a serem executados pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até 72 (setenta e dois) meses, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| GRUPO | ITEM | ESPECIFICAÇÃO | CATSER | MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE (meses) | VALOR UNITÁRIO MÁXIMO MENSAL | VALOR TOTAL MÁXIMO ANUAL | VALOR TOTAL MÁXIMO BIANUAL |
|-------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (<i>service desk</i> 2º Nível) da Polícia Federal no Espírito Santo, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus respectivos Anexos. | 26980 | Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS) | 24 | R\$ 19.022,51 | R\$ 228.270,12 | R\$ 456.540,24 |
| | 2 | Prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (<i>service desk</i> 3º Nível) da Polícia Federal no Espírito Santo, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus respectivos Anexos. | 27014 | Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS) | 24 | R\$ 21.587,61 | R\$ 259.051,32 | R\$ 518.102,69 |
| | | | | | TOTAL | R\$ 40.610,12 | R\$ 487.321,44 | R\$ 974.642,93 |

Tabela 1 - Serviços a serem contratados

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que a contratação se baseia em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de especificações usuais no mercado, na forma de solução

de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

1.3. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de Tecnologia da Informação, prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável para até 72 (setenta e dois) meses, contados da assinatura do contrato ou outra data fixada neste instrumento, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a manutenção das condições satisfatórias dos requisitos da contratação e visando a economia nos atos da gestão contratual, conforme identificado no item 2.4 do Estudo Técnico Preliminar (ETP).

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

1.5. Os quantitativos de serviços a serem contratados e respectivos códigos dos itens são os discriminados na Tabela 1 acima.

1.6. O parcelamento do objeto não será aplicado, considerando a justificativa exposta no ETP, itens 2.11 e 2.12.

1.7. A prestação de serviços não envolve dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do §1º, do Art. 2º, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

1.8. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ADMINISTRAÇÃO, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, nos termos dos Arts. 48, III e 121 da Lei 14.133/2021.

1.9. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, contendo Planilha de Formação de Preço com descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços (Anexo VII).

1.10. A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços, apresentar:

1.10.1. Declaração de que, caso vencedora do certame, manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital.

1.10.2. Declaração de que apresentará, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, lista nominal de colaboradores que estarão vinculados à execução dos serviços, bem como comprovação de seus perfis técnicos.

1.10.3. O quantitativo a ser contratado foi calculado observando as necessidades da SR/PF/ES, considerando o registro histórico de execução do contrato vigente e previsibilidade de demandas futuras. Para elaboração da memória de cálculo, foi realizada uma análise do crescimento de servidores, colaboradores, crescimento de sistemas de TIC e ativos tecnológicos, dentre outras características, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar.

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

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (item 12), apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC é de caráter técnico, que visa celebrar um contrato com empresa terceirizada para a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme Tabela 1 do item 1.1.

2.3. Conforme descrito no item 12.7 do ETP, na prestação do serviço de suporte em todas as unidades da SR/PF/ES informadas neste Termo de Referência, deve ser considerado o regime de disponibilidade integral do(s) colaborador(es) para atendimento presencial ou remoto, quer seja no expediente de funcionamento normal do órgão (entre 8 e 18 horas, limitando-se à jornada diária de 8 horas de serviço), quer seja em regime de sobreaviso, fora do horário normal durante os 07 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

2.4. Estima-se que cerca de 5% dos serviços serão executados durante a semana em períodos fora do horário de expediente normal, feriados ou fins de semana. Deverá também ser considerada a necessidade de realização de serviços de manutenção (preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva) e gerenciamento de incidentes de rede (2º e 3º Níveis) nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários fora do expediente, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE ao CONTRATADO, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços, não ensejando qualquer custo adicional pela CONTRATANTE.

2.5. Antes de realizar o deslocamento para atendimento de suporte presencial, fora do horário normal de funcionamento do órgão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para avaliar a necessidade do atendimento presencial ou remoto, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário.

2.6. Visando a consolidação completa da gestão contratual e futura fiscalização do contrato, a medição dos índices de qualidade que serão pactuados, constantes neste Termo de Referência, estão atrelados aos Níveis Mínimos de Serviços – NMS.

2.7. Será disponibilizado pela SR/PF/ES, por meio de plataforma nacional da DTI/PF, ferramenta de gerenciamento de chamados de suporte (atualmente o sistema CITSMART), onde, para fins de faturamento e aferição de pagamento, todo o relatório de indicadores de desempenho ora pactuado será avaliado e homologado mês a mês pela fiscalização do contrato.

2.8. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço já é prestado de forma centralizada pela DTI/PF.

2.9. Os serviços serão remunerados por modelo de pagamento com valor fixo mensal, sendo esse valor vinculado exclusivamente a parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, com atendimento a níveis mínimos de serviços (Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023).

2.10. Conforme preceitos normativos, o modelo não se configura como dedicação exclusiva de mão de obra, nem posto de trabalho, sendo de responsabilidade da contratada o dimensionamento das equipes para atendimento integral às necessidades do objeto contratado, devendo ser de forma suficiente para atender os requisitos mínimos de serviço exigidos e apurados neste Termo de Referência (TR).

2.11. No curso da execução contratual, é vedado ao CONTRATANTE realizar gerenciamento de recursos humanos da CONTRATADA, considerando os aspectos de controle, supervisão, base salarial e frequência.

2.12. Conforme Portarias SGD/ME 6432/2011 e 4668/2022, atualizadas pela Portaria 1.070/23-SGD/MGI, e bem descrito no item 7 do ETP, o quantitativo objeto da contratação é parte integrante da justificativa, considerando as atuais necessidades, previsão de expansão para o próximo período contratual, o histórico de demandas da vigência do atual contrato, quadro de servidores e colaboradores da SR/PF/ES, crescimento do parque de ativos de rede e estações de trabalho e sistemas de TIC. Tudo isso é necessário para construir uma memória de cálculo que contenha a volumetria dos serviços necessários para a composição da proposta, considerando o ciclo de vida do objeto.

- 2.13. O nível de complexidade das atribuições está intimamente ligado à classificação do perfil profissional especificado na Tabela 3 e considera a natureza, criticidade e complexidade dos serviços de tecnologia existentes.
- 2.14. Nas tabelas abaixo constam os serviços que compõem a solução a ser considerada na proposta, bem como a descrição da estimativa de categorias de serviços profissionais, tendo em vista as necessidades explicitadas no ETP e acima descritas.

| GRUPO | ITEM | DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO | CATSER | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE | MÉTRICA |
|-------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------|
| I | 1 | Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível) da Polícia Federal no Espírito Santo, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus respectivos Anexos. | 26980 | MÊS | 24 | Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS) |
| | 2 | Prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) da Polícia Federal no Espírito Santo, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus respectivos Anexos. | 27014 | MÊS | 24 | Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS) |

Tabela 2 - Descrição dos serviços que compõem a solução a ser considerada na proposta

A justificativa para o quantitativo de recursos humanos a ser contratado está na busca pela melhoria da qualidade dos serviços prestados e do ambiente de TI da Polícia Federal no Espírito Santo. A estabilidade e performance desses serviços devem refletir na redução de chamados e incidentes, o que irá diminuir o impacto sobre os servidores da Polícia Federal no Espírito Santo, que terão suas necessidades atendidas de forma mais satisfatória. Por isso, é imprescindível que a CONTRATADA disponha de uma equipe técnica de suporte e sustentação de infraestrutura suficiente e qualificada, frente ao cenário proposto no ETP.

| CATEGORIA DE SERVIÇOS | | | | |
|-----------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| GRUPO | ITEM | DESCRIÇÃO DO PERFIL | Código CATMAT/CATSER | QUANTITATIVO DO PERFIL (Qp) |
| I | 1 | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-02) | 26980 | 02 |
| | | Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno (TECRED-02) | 26980 | 01 |
| | 2 | Analista de suporte computacional Sênior (ASUPCOMP-03) | 27014 | 01 |

Tabela 3 - Descrição da estimativa da demanda para base da contratação, detalhados neste Termo de Referência.

- 2.15. O detalhamento da especificação técnica do objeto e a dinâmica de funcionamento das torres de serviços (TORRES 01 e 02) encontram-se definidos no item 6 deste TR.
- 2.16. Mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão estar contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento, histórico de ocorrências e operação dos serviços.

3. **FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**
- 3.1. A presente contratação justifica-se nos termos apresentados nos itens 1, 2 e 4 do Estudo Técnico Preliminar.
- 3.2. Em complementação ao ETP, justificam ainda a presente contratação:

3.2.1. A Instrução Normativa nº 13/2005-DG/DPF, que define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal atribuiu à DTI (Diretoria de Tecnologia e Inovação da Polícia Federal), em seu art. 181 inciso II, a atribuição de dotar a PF de sistemas informatizados integrados, com atualização tecnológica contínua, capazes de proporcionar o controle gerencial das atividades de informática e de telecomunicações das áreas policial e administrativa.

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

3.2.3. Atualmente a Superintendência Regional no Espírito Santo tem contrato na forma de serviço de suporte técnico especializado (Contrato 004/2018 - SR/PF/ES) de atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e também com o suporte, sustentação e manutenção da Infraestrutura de TIC que garante a operacionalidade de todos os sistemas e usuários desta unidade.

3.2.4. Os serviços de Tecnologia da Informação são críticos para a Polícia Federal. Atualmente, os serviços públicos prestados para toda a população, tais como Serviço de Emissão de Passaportes, Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, Serviço de Controle de Empresas de Vigilância Privada, dentre outros, dependem da infraestrutura de TIC da PF. Além dos serviços prestados ao público externo, são vários os sistemas utilizados internamente pela Polícia Federal como apoio para a execução da missão de todas as áreas de negócio.

3.2.5. Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal vigente, é objetivo estratégico “Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação”. Tal consolidação depende da adoção e internalização institucional de boas práticas de gestão e governança de TIC, tais como as difundidas através do ITIL e COBIT.

3.2.6. A contratação pretendida compreende as atividades de suporte ao usuário (atendimento a usuários com prestação de serviços de suporte técnico de TIC), incluindo a sustentação e manutenção do parque e softwares relacionados as atividades diversas dos usuários.

3.2.7. No que tange a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC a SR/PF/ES dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia IP, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, servidores de arquivos, dentre outros que, considerando as boas práticas de TIC, devem operar em alta disponibilidade e mitigando falhas.

3.2.8. Diante disso, o atendimento técnico aos usuários e a operação e sustentação de toda essa infraestrutura requer determinadas qualificações para as equipes técnicas e igualmente diversificada.

3.2.9. Como Requisito de melhor prática de metodológica de trabalho, considerando ser diretriz da área de TIC da Polícia Federal, busca-se na contratação níveis de qualidade e eficiência condizentes com a eficácia na prestação do serviço público, obrigando a CONTRATADA em investir e capacitar seus colaboradores para práticas de gestão e operacionalização voltadas ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE, com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL® e COBIT®.

3.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **2024**, conforme detalhamento a seguir:

- Id PCA PNCP: 00394494000136-0-000012/2024
- Data de Publicação no PNCP: 20/05/2023
- Link de acesso: <https://pncp.gov.br/app/pca/00394494000136/2024/12>
- Itens do PCA:
 - Item: **96**
 - Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
 - Id/ Contratação: 200352-90013/2023
 - Valor estimado no DFD: R\$ 189.593,28
- Id PCA PNCP: 00394494000136-0-000012/2024
- Data de Publicação no PNCP: 20/05/2023
- Link de acesso: <https://pncp.gov.br/app/pca/00394494000136/2024/12>
- Itens do PCA:
 - Item: **97**
 - Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
 - Id/ Contratação: 200352-90013/2023
 - Valor estimado no DFD: R\$ 140.507,136

3.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020/2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2020/2023 da Polícia Federal, conforme demonstrado abaixo:

3.4.1. ALINHAMENTO AO [PDTIC PF 2020 - 2023](#)

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | ID | NECESSIDADE | ID | AÇÃO |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC | N122 | Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI | A168 | Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas |

3.4.2. ALINHAMENTO AO [PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA PF](#) E À [ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL](#)

Objetivos da Estratégia de Governo Digital:

| ID | Objetivos Estratégicos |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo 1 | Oferta de serviços públicos digitais |
| Objetivo 2 | Avaliação de satisfação nos serviços digitais |
| Objetivo 11 | Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica |

| ID | Objetivos Estratégicos |
|-------------|------------------------------------------------------------|
| Objetivo 16 | Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação |
| Objetivo 18 | Equipes de governo com competências digitais |

Objetivos do Plano Estratégico da Polícia Federal:

| ID | Objetivos Estratégicos |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo 2.3 | Dimensionar e Alocar a Força de Trabalho |
| Objetivo 2.6 | Conferir Efetividade no Emprego dos Recursos |
| Objetivo 2.7 | Aprimorar a Estrutura e os Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC |

- 3.5. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à plataforma *gov.br*, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.
- 3.6. A pretensa contratação está alinhada nas ações do PDTIC e Plano Estratégico Institucional da PF, conforme detalhado no ETP, consoante com o Art. 6º da IN SGD/ME 94/2022.
- 3.7. A pretensa contratação está alinhada nas ações de Estratégia de Governo Digital 2020/2023, atualizada pelos Decretos 10.996 de 14 de Março de 2022 e 11.260 de 23 de novembro de 2022, além da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.
- 3.8. O certame se dará no modelo de pregão tradicional, não se aplicando o sistema de ARP, portanto não se admitindo participação de outros órgãos.
- 3.9. A necessidade da CONTRATAÇÃO está relacionada com o volume e características do objeto, conforme explicito no ETP, item 7.
- 3.10. A Composição de preços máximos aceitáveis para a contratação de TIC, está contemplada na tabela de cálculos para a formação de preço descritas nas Portarias SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e nº 4.668 da SGD/ME de 23 de maio de 2022, revogadas pela Portaria nº 1070 - SGD/MGI, de 01/06/2023.
- 3.11. Como resultado da contratação dever-se-á alcançar e excelência na prestação do serviço de TIC da PF/ES, em alinhamento com as boas práticas de gestão tecnológica, gerando como resultados diversos benefícios diretos e indiretos, tais como:

1. garantir suporte técnico especializado de qualidade aos usuários da PF;
2. disponibilizar serviços de TIC com melhorias contínuas das soluções;
3. garantia de disponibilidade, confiabilidade e integridade dos ativos e sistemas de TIC da SR/PF/ES, mantendo uma base histórica documental dos incidentes e solicitações de serviços;
4. monitoramento constante da satisfação dos usuários ao atendimento de chamados técnicos;
5. contribuição com a melhoria da política pública dos serviços prestados pela PF aos cidadãos, buscando eficiência;
6. possibilitar ganho de produtividade, remuneração por resultados obtidos, gerando economicidade e métodos ágeis dentro da prestação de serviço público;
7. possibilitar segurança da informação no ambiente tecnológico da PF e
8. reduzir riscos de indisponibilidade de sistemas, perda de dados e incidentes que causem prejuízos à administração pública.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio, conforme definido no item 4 do Estudo Técnico Preliminar:
- 4.1.1.1. Serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, objetivando a prestação de serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, para atendimento a SR/PF/ES e seus postos de atendimento.
- 4.1.1.2. Os serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são indispensáveis para assegurar as necessidades negociais da PF/ES, atendendo prontamente as solicitações de demandas técnicas oriundas das áreas de negócios.
- 4.1.1.3. Visando à manutenção do pleno funcionamento da área de negócios, com uma área de TIC de excelência, faz-se indispensável a contratação do modelo proposto, em sintonia com as melhores práticas de gestão de TIC.
- 4.1.1.4. Considerando o explicitado nos itens 2.10, 2.11, 2.12 e 2.13 do Estudo Técnico Preliminar, não serão admitidos na contratação a participação de Cooperativas e os Consórcios.
- 4.1.2. A seguir, Tabela 4 com os REQUISITOS DE NEGÓCIOS:

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE NEGÓCIOS |
|-----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos De Negócio | RNE1 | Prover serviço de suporte técnico local ao usuário de Tecnologia da Informação e eventualmente remoto, registro de demandas em ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (ITSM) - atualmente a utilizada pela Diretoria da Tecnologia da Informação é o CITSMART - além de administração da base de conhecimento local. |
| | RNE2 | Prover serviço de apoio à governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis, a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa. |

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE NEGÓCIOS |
|---------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | RNE3 | Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional. |
| | RNE4 | Prover serviço de suporte técnico local e eventualmente remoto diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto. |
| | RNE5 | Cumprir níveis mínimos de serviço contratados e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços. |
| | RNE6 | Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC. |
| | RNE7 | Contribuir na prospecção de novas tecnologias. |
| | RNE8 | Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo digital. |
| | RNE9 | Apoiar a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço. |
| | RNE10 | Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e <i>dashboards</i> contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o que será estabelecido no Termo de Referência. |
| | RNE11 | Apoiar a evolução dos mecanismos de segurança da informação. |
| | RNE12 | Definição de qualificação técnica mínima dos profissionais para cada perfil. |
| | RNE13 | Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF no Estado do Espírito Santo, através do fornecimento de suporte de informática especializado. |
| | RNE14 | Aprimorar os processos de TIC visando melhoria na qualidade dos serviços e consequentemente agregando valor aos serviços do NTI/SR/PF/ES. |
| | RNE15 | Contratar serviços por pagamento de valor fixo mensal, vinculado exclusivamente a parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, com dimensionamento de metas e indicadores de nível de serviços mínimos a serem alcançados, conforme práticas estabelecidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e Portarias SGD/ME 6432/2011 e 4668/2022. |
| | RNE16 | Disponibilizar colaborador(res) para atendimento presencial ou remoto, quer seja no expediente de funcionamento normal do órgão será de 07hs as 19hs (limitando-se a jornada diária de 8hs de serviço), quer seja em regime de sobreaviso, fora do horário normal durante 07 (sete) dias da semana, vinte e quatro (24hs), inclusive sábados, domingos e feriados. Deverá ser disponibilizado um aparelho smartphone com linha de voz e dados habilitados para a equipe técnica que vai estar disponível no regime de sobreaviso. |

Tabela 4 - Requisitos de Negócio

4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 40 (quarenta) horas de duração, conforme os requisitos de experiência profissional (item 4.12) e de formação da equipe (item 4.13).

4.3. REQUISITOS LEGAIS

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e outras legislações aplicáveis, conforme relacionado na Tabela 5 - REQUISITOS LEGAIS.

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS LEGAIS |
|-------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos Legais | RLE1 | <p>No decorrer da fase preparatória da licitação (fase Interna - SR/PF/ES) e da execução contratual (CONTRATADA), deverão manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionados na elaboração e execução do futuro contrato, tudo em cumprimento ao Termo de Referência, bem como os que, porventura sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências, coexistindo com a Lei 14.133/2021 - lei de Licitações e Contratos Administrativos; • Lei nº 10.520/2002 - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências; • Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal; • Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013 - regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993; • Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 em coexistência com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal; • Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021; • Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não; • Instrução Normativa nº 73/2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; • Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal; • Respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição, disponibilizado no site da AGU (https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432). No que porventura couber ao objeto contratado, a comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos. |
| | RLE2 | Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal. |

Tabela 5 - Requisitos Legais

4.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativa e evolutiva pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, inclusive os existentes na Tabela 6 - REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE MANUTENÇÃO |
|--------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos de Manutenção | RMA1 | A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO, conforme o item 4.11 deste TR. Os serviços decorrentes de garantia não serão remunerados. |
| | RMA2 | Os serviços realizados pela CONTRATADA terão garantia durante a vigência contratual, incluindo prorrogações, se encerrando 90 (noventa) dias |

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE MANUTENÇÃO |
|---------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, relacionando-se a todos os serviços entregues. |
| | RMA3 | Durante o período de garantia técnica, caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados. |
| | RMA4 | A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão. |
| | RMA5 | A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período. |
| | RMA6 | A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados. |
| | RMA7 | Conforme especificado no item 2.4 deste TR, considerando às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades. |

Tabela 6 - Requisitos de Manutenção

4.5. REQUISITOS TEMPORAIS

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

4.5.2. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos, contemplados na Tabela 7 - REQUISITOS TEMPORAIS:

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS TEMPORAIS |
|----------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos Temporais | RTP1 | A duração inicial do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 72 (setenta e dois) meses, na forma do artigo Arts. 105, 106 e 114 da Lei 14.133/2021. |
| | RTP2 | Visando uma transição contratual satisfatória, a futura CONTRATADA deverá promover reuniões com a CONTRATANTE antes do fim do contrato atual, que se dará em 11 de março de 2024, destacando que é importante a continuidade dos serviços atualmente prestados, afim de evitar descontinuidade dos serviços e que a vigência do contrato da prestação do serviço se dará em 12/03/2024. |
| | RTP3 | A Empresa Contratada terá até 60 dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA). |
| | RTP4 | A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos. |

Tabela 7 - Requisitos Temporais

4.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante e na Tabela 8 - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE abaixo:

| IDENTIFICADOR | REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE |
|---------------|-----------------------------------------------------|
|---------------|-----------------------------------------------------|

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE |
|------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade | RSI1 | Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01 - GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal. |
| | RSI2 | A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos, inclusive utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços. |
| | RSI3 | A Empresa Contratada terá até 60 dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA). |
| | RSI4 | A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo (alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022), sendo responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos ou em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos. O Termo de Compromisso deverá ser assinado pelo representante legal da contratada e por todos os empregados da contratada envolvidos na prestação de serviços. |
| | RSI5 | A Contratada e seus profissionais deverão observar os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, inclusive também as informações classificadas. |
| | RSI6 | Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de colaboradores com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE. |
| | RSI7 | Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, salientando que é de caráter obrigatório que no curso de serviço contratual que, no que for de sua competência, a empresa e seus colaboradores zelem pela garantia, disponibilidade, integridade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente de seu gerenciamento técnico. |
| | RSI8 | Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, no sentido de evitar vazamento de dados e fraudes no ambiente da CONTRATANTE, executando ações de mitigação de danos como garantir a rastreabilidade, mantendo caminhos de auditoria de segurança da informação, sem prejuízo das medidas administrativas, cíveis e penais cabíveis em cada caso específico. |
| | RSI9 | Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. |
| | RSI10 | 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 que tramitem em sua rede poderão ser auditadas. |
| | RSI11 | Considerando as peculiaridades da Polícia Federal, relacionados à segurança da informação, apoio na atividade fim de operações e sigilo funcional, a |

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE |
|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | contratada não poderá compartilhar colaboradores alocados com outros contratos da empresa porventura existentes. |
| | RSI12 | Garantir um plano de transição e gestão de continuidade do negócio de seu ambiente sob gestão tecnológica, que leve em consideração Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, inclusive com execução regular de testes, mitigando eventuais interrupções dos serviços. |
| | RSI13 | Desenvolver um plano prático de resposta a incidentes, com documentação de procedimentos e lições aprendidas. |

Tabela 8 - Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.7.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais, conforme Tabela IX:

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS |
|--------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais | RSA1 | A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e do Decreto nº 9.178, de 2017. |
| | RSA2 | 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 porventura adotadas pelo CONTRATANTE. |
| | RSA3 | A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o Art. 5º da Lei nº 14.133/2021 e com o art. 16º g) da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. |
| | RSA4 | 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, uma vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE. |
| | RSA5 | Os funcionários da CONTRATADA que venham a executar serviços no ambiente da CONTRATANTE deverão usar estar vestidos de forma adequada ao ambiente do serviço público e camisa de fardamento que identifique a empresa CONTRATADA, bem como a obrigatoriedade de uso de crachá de identificação da própria empresa, ou fornecido pela SR/PF/ES. |
| | RSA6 | O atendimento ao usuário deverá ser em língua portuguesa do Brasil. |
| | RSA7 | A CONTRATADA deverá capacitar e conscientizar seus colaboradores no sentido de contribuir efetivamente com a CONTRATANTE na gestão das atividades do programa de separação e destinação de resíduos sólidos e materiais descartáveis, através de coleta seletiva e outras diretrizes, em conformidade com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06. |
| | RSA8 | A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios e práticas sustentáveis, segundo o guia nacional de contratações sustentáveis, destacando-se os requisitos de: preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior geração de empregos, preferencialmente com eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local e origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras. |

Tabela 9 - Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.8. REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

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

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

4.9. REQUISITOS DE PROJETO E IMPLANTAÇÃO

4.9.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e implantação descritos, conforme Tabela X.

| IDENTIFICADOR | REQUISITOS DE PROJETO E IMPLANTAÇÃO | |
|--------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos de Projeto e Implantação | RPI1 | O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, após assinado o contrato, deverá ocorrer em 12/03/2024 , sendo definido os 15 dias anteriores ao início como Período de Transição Operacional (PTO). |
| | RPI2 | Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRANTANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato atual que será substituído. |
| | RPI3 | Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da SR/PF/ES e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo do negócio. |
| | RPI4 | Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 20 (vinte) dias após o início efetivo da prestação dos serviços. Este plano deve conter Cronograma de Implantações Sistemica (detalhamento de todas os procedimentos e detalhes de perfil de pessoal, ferramental e outras questões relativas a implementação da solução) e operacional (transição dos serviços, alocação de recursos humanos e materiais e início das operações). Este Plano de Implementação deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, onde eventuais recusas de algum item do plano deverão ser retificadas pelo CONTRATADO para atendimento das exigências, tudo em aderência ao ETP, EDITAL, TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS. |
| | RPI5 | O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 60 dias contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços (12/03/2024). Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados e ajustes nos moldes da gestão dos serviços pela CONTRATADA deverão ser executados, visando ao fim deste período os indicadores de qualidade do serviço estejam atendendo integralmente ao disposto no Termo de Referência. Para efeito de medição e pagamento, durante o PAO (60 dias) não serão aplicadas glosas relativas ao cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço. |
| | RPI6 | Nos primeiros dias de contrato a equipe da empresa CONTRATADA que atuará na solução deverá receber treinamento sobre o uso da plataforma de suporte, bem como outras particularidades . O treinamento poderá ser realizado de maneira virtual e será realizado por equipe designada pela Policia Federal. O treinamento deverá ser solicitado pelos fiscais de contrato e conter no mínimo de 30hs de duração. |
| | RPI7 | Cadastrar os técnicos da contratada na plataforma de suporte com seus respectivos níveis de acesso ao suporte. |
| | RPI8 | Informar para a DTI/PF os ajustes porventura existentes no catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de suporte. |
| | RPI9 | Definir com a CONTRATANTE o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual, seguindo os princípios estabelecidos na legislação e no termo de referência. |
| | RPI10 | Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação da SR/PF/ES e que são alvo da prestação dos serviços em questão já estão devidamente implantados, instalados e em uso na Regional e em suas unidades Descentralizadas. |
| | RPI11 | Apresentar cronograma para realizar ajustes para os processos de gestão de serviços de TI (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TI e equipe de fiscalização. |

Tabela 10 - Requisitos de Projeto e Implantação

4.10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

- 4.10.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos no item anterior.

4.11. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

- 4.11.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 27 (vinte e sete) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.
- 4.11.2. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts.40 §1º, inciso III, 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.
- 4.11.3. A CONTRATADA apresentará, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, sendo a validade do início da execução do contrato até 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- 4.11.4. A garantia nas modalidades caução e fiança bancárias deverá prestada em até 15 dias após a assinatura do contrato.
- 4.11.5. No caso de seguro-garantia, sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.11.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 4.11.7. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem o Art. 96 e seguintes da Lei 14.133/2021.
- 4.11.8. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 4.11.9. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.
- 4.11.10. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 4.11.10.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 4.11.10.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 4.11.10.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 4.11.10.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 4.11.11. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 4.11.12. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.11.13. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 4.11.14. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.11.15. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.11.16. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 4.11.17. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.11.18. Será considerada extinta a garantia:
- 4.11.18.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - 4.11.18.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 4.11.19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 4.11.20. A CONTRATADA autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

4.12. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- 4.12.1. Os serviços de assistência técnica e 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;
- 4.12.2. Na Tabela 11 descrevemos a experiência técnica da empresa a ser contratada, bem como a experiência profissional da equipe:

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL |
|-----------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos de Experiência Profissional | REX1 | Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de |

| IDENTIFICADOR | REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE. Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TIC e soluções de infraestrutura de TIC utilizados na SR/PF/ES.</p> <p>Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação utilizadas na SR/PF/ES estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão operacional de serviços de TI - ITIL; • Gestão de Service Desk; • Gestão de Projetos (PMBOK); • Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000; • Práticas modernas de infraestrutura ágil e infraestrutura como código; • Práticas modernas de DevOps. <p>Entre as principais tecnologias utilizadas estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP; • Virtualização de servidores; • Servidores de aplicação; • Telefonia IP; • Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups. |
| REX2 | <p>Entre os principais produtos e ferramentas que provavelmente irão requer capacitação comprovada estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solução de servidores de rede (DELL); • Solução de rede LAN (CISCO, Ruckus, HP, TP-Link); • Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V); • Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS); • Solução de segurança de redes (Windows Defender); • Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise e atualizações); • Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e atualizações); • Solução de Telefonia VoIP (Linux Asterisk). |
| REX3 | <p>Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TIC não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;</i> • <i>Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;</i> • <i>Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.</i> |
| REX4 | <p>Também destacar na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:</p> <p><i>10.6. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe</i></p> <p><i>10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação</i></p> |

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL |
|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p><i>dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.</i></p> <p><i>10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão.</i></p> <p><i>Exemplo:</i></p> <p><i>Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno.</i></p> <p><i>Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.</i></p> <p><i>10.6.3. É importante destacar que o contratado é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais do contratado.</i></p> |
| | REX5 | Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada, a ser detalhada no Termo de Referência. |
| | REX6 | A CONTRATADA deverá, após a contratação, comprovar através de certificação e declaração (pessoa jurídica de direito público ou privado) de experiência profissional em sua área de atuação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços, comprovando a atuação e execução de atividades assemelhadas aos serviços previstos neste TR. |
| | REX17 | Os requisitos e qualificações das equipes especializadas da Torre 1 - Suporte Técnico ao Usuário e Torre 2 - Sustentação e Manutenção de Infraestrutura de TIC estão descritos no Anexo IV deste TR. |
| | REX8 | A Empresa deverá comprovar experiência na prestação de serviços de TIC, através de atestados de capacidade técnica, conforme especificado no item 9.8 deste TR. |
| | REX9 | Cabe a CONTRATADA, considerando as nuances técnicas do ambiente ativo de TIC e o estabelecido neste Termo de Referência, o perfeito dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) de modo a garantir o atendimento de qualidade, disponibilidade e que seja suficiente para o atendimento dos níveis de serviços pactuados. |

Tabela 11 - Requisitos de Experiência Profissional

4.13. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

4.13.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos comprovadamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no item anterior e no Anexo IV deste TR.

4.13.2. Todos os integrantes da equipe devem:

4.13.2.1. Possuir, no mínimo, 1 (um) ano em atividades relacionadas à suporte local, presencial e/ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

4.13.2.2. Possuir conhecimento em utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns a usuários de TIC.

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

4.13.2.4. Ter capacidade de instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos de dados, aceleradores de rede, access points, switches, roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.

4.13.2.5. Fazer o contato e atuar proativamente na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TIC da PF.

4.13.2.6. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.

4.13.2.7. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.

4.13.2.8. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.

- 4.13.2.9. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- 4.13.2.10. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da rede da PF.
- 4.13.2.11. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- 4.13.2.12. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- 4.13.2.13. Apoiar o projeto, implantação, gerência e manutenção de redes sem fio nas unidades do contratante.
- 4.13.2.14. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes.
- 4.13.2.15. Fornecer suporte, estatísticas e relatórios para o planejamento do contratante.
- 4.13.2.16. Possuir capacidade de configurar parâmetros de imagem e vídeo de câmeras de CFTV, bem como recursos inteligentes dos dispositivos e ajustes de parâmetros de servidor de gravação.

4.13.3. De acordo com sua área especializada correspondente, os integrantes da equipe devem:

- 4.13.3.1. Possuir capacidade de gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS.
- 4.13.3.2. Possuir capacidade para criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
- 4.13.3.3. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
- 4.13.3.4. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do contratante.
- 4.13.3.5. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede PF.
- 4.13.3.6. Manter atualizada a base de dados de configuração de todos os ativos de rede, garantindo a consistência e a segurança das informações.
- 4.13.3.7. Manter as documentações dos desenhos das topologia de redes atualizadas e completas.
- 4.13.3.8. Ter conhecimento básico de configuração de telefonia IP e instalação de softphones.
- 4.13.3.9. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug, ferramentas de análise de tráfego.
- 4.13.3.10. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do contratante.
- 4.13.3.11. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
- 4.13.3.12. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
- 4.13.3.13. Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação da Polícia Federal.
- 4.13.3.14. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do contratante com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 4.13.3.15. Encaminhar eventos que não estejam em conformidade com o consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as torres da DTI/PF nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC da PF.
- 4.13.3.16. Sustentar e operar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do contratante, em conjunto com a equipe especializada de serviços de telefonia IP.
- 4.13.3.17. Possuir capacidade de configurar servidores de virtualização com base no Microsoft Hyper-v e outros.
- 4.13.3.18. Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.

4.14. **REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

4.14.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.14.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados. A ordem de serviço terá prazo de vigência do contrato (24 meses) e deve conter os seguintes itens:

- 4.14.2.1. especificação e volume dos serviços a serem executados e custos estimados;
- 4.14.2.2. descrição resumida dos serviços e entregas a serem executados;
- 4.14.2.3. prazo de execução;
- 4.14.2.4. local da prestação dos serviços;
- 4.14.2.5. identificação do responsável pela demanda e pela autorização (Fiscal Requisitante e Gestor do Contrato);
- 4.14.2.6. ciência e concordância da demanda pela CONTRATADA;
- 4.14.2.7. demais informações necessárias para a execução dos serviços por parte da CONTRATADA, por exemplo critérios de validação dos serviços, menção aos Níveis Mínimos de Serviço e indicadores de desempenho pactuados.

4.14.3. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço, exceto nas situações previstas em Lei.

4.14.4. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, por via telefônica.

4.14.5. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.14.5.1. **Com a formalização contratual, a autorização do início dos serviços se dará mediante a abertura da ordem de fornecimento de serviços, que deverá ser enviada a CONTRATADA por meio físico ou digital.**

4.14.6. Na Tabela 12 temos os Requisitos de Metodologia de Trabalho.

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO |
|----------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos de Metodologia de Trabalho | RMT1 | A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos. A execução dos serviços está condicionada continuamente a assinatura do CONTRATO do recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE. |
| | RMT2 | A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE. |
| | RMT3 | Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (sistema CITSMART), ou via telefone através da Central de Atendimento 0800, também disponibilizado pela CONTRATADA ou por aplicativo de mensagem. |
| | RMT4 | Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade. |
| | RMT5 | Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC. Deve também fornecer meios para contato e registro de ocorrências de maneira presencial, telefônica ou sistema eletrônico. |
| | RMT6 | Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE. |
| | RMT7 | Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBITv5. |
| | RMT8 | A equipe da CONTRATADA, em consonância com a CONTRATANTE, deverá alinhar os procedimentos relativos a registros de chamados, onde o primeiro nível de atendimento é de responsabilidade da DTI/PF. |
| | RMT9 | A equipe da CONTRATADA, em consonância com a CONTRATANTE, deverá alinhar os procedimentos relativos a registros do catálogo de serviços com os tempos de SLA, objetivando a customização da plataforma de atendimento (CITSMART), onde o primeiro nível de atendimento é de responsabilidade da DTI/PF. |
| | RMT10 | As atividades que envolvam execução via projeto deverão estar aderentes às plataformas de gerenciamento de projetos adotadas pelo CONTRATANTE, alinhadas as estratégias de PMBOK e MGP-SISP. |
| | RMT11 | A CONTRATADA, na figura do preposto, deverá supervisionar regularmente os seus recursos humanos e técnicos disponíveis para a prestação dos serviços, atestando a aderência ao contrato das condições da prestação do serviço, devendo informar a contratada eventual distorção contratual. |

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO |
|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | RMT12 | Em caso de ausência de ferramentas proprietárias de gerenciamento de chamados por parte da contratante não impede a CONTRATADA de fazer uso de soluções livres ou código aberto, desde que aprovado pela equipe de fiscalização de contrato da CONTRATANTE. |
| | RMT13 | O objeto da contratação não envolve atividades de avaliação ou apoio a fiscalização da solução de TIC. |
| | RMT14 | A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato estrita aderência aos requisitos mínimos de perfil profissional e qualificação técnica dos profissionais designados para os serviços. |

Tabela 12 - Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.15. VISTORIA

- 4.15.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas, mediante agendamento prévio no NTI/SR/PF/ES.
- 4.15.2. 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.
- 4.15.3. 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, conforme modelo do Anexo IX deste TR.
- 4.15.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.16. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

4.16.1. REQUISITOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO |
|---------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos de Transferência de Conhecimento | RTC1 | Deverá ser solicitado à Diretoria de Tecnologia e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF) o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte de serviços da PF, que é disponibilizada pela DTI/PF. |
| | RTC2 | Deverá haver treinamento dos colaboradores da Empresa Contratada para prestação dos serviços, levando em consideração as peculiaridades de fluxo de trabalho da SR/PF/ES. |
| | RTC3 | A empresa CONTRATADA deverá anualmente viabilizar para cada membro da equipe técnica envolvida na solução contratada pela SR/PF/ES, no mínimo uma capacitação, cujo teor deverá ser relacionado com as soluções, equipamentos e softwares, descritos nos catálogos de serviço de 2º e 3º nível e apontado a cada ano pela CONTRATANTE, sendo que o custo com o treinamento deverá estar previsto na proposta da Empresa Contratada sem ônus adicional para a CONTRATANTE. Fica a CONTRATADA obrigada até o dia 31/12 de cada ano contratual a apresentar o certificado da capacitação realizada para cada colaborador envolvido na prestação da solução de serviço empregada. |
| | RTC4 | A capacitação acima referida, em acordo com a CONTRATANTE, poderá ser por obtenção de título de certificação em assuntos técnicos relacionados ao catálogo de serviços contratual. |
| | RTC5 | A CONTRATADA deverá enviar para a CONTRATANTE, até 31/03 de cada ano de contrato vigente, a programação de treinamento. |
| | RTC6 | A CONTRATADA deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da |

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO |
|---------------|--|------------------------------------------------------|
| | | nova empresa que continuará a execução dos serviços. |

Tabela 13 - Requisitos de Transferência de Conhecimento

4.16.2. REQUISITOS DO MODELO DE LICITAÇÃO

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DO MODELO DE LICITAÇÃO |
|-----------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos do Modelo de Licitação | RML1 | A licitação deverá ser em lote único, por menor preço global. |
| | RML2 | A solução terá um único grupo, referente a duas torres de serviços, sendo uma de suporte ao usuário (serviços de 2º nível), e a outra suporte e sustentação a infraestrutura de TI (serviços de 3º Nível), que estão detalhadas neste Termo de Referência. |
| | RML3 | <p>A contratação em item único de serviços de 2º nível e de 3º nível, se justifica pelos seguintes argumentos: a separação dos serviços em itens de 2º e 3º níveis, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo, e para gerenciamento dos suportes; a separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados, gerando conflito de atribuições;</p> <p>A contratação em item único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar recursos referentes a execução, para atender o contrato de forma mais econômica.</p> |

Tabela 14 - Requisitos do Modelo de Licitação

4.16.3. REQUISITOS DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL | | |
|------------------------------------|------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Requisitos de Transição Contratual | RTC1 | ORDEM | AÇÃO | RESPONSÁVEL |
| | | 1º | Reunião de alinhamento de expectativas contratuais. | PF/CONTRATADA |
| | | 2º | Fornecimento de instruções de uso e configuração necessária para o uso do SGSD. | PF/CONTRATADA |
| | | 3º | Dimensionamento da(s) equipe(s) especializada(s) das Torres 1 e 2. | CONTRATADA |
| | | 4º | Início oficial da prestação de serviços. | CONTRATADA |
| | | 5º | <p>Os dois primeiros meses de prestação de serviços (60 dias) formam o período de adaptação. Neste período os níveis de serviço serão validados e, a critério da PF, ajustados. Ainda, no período de adaptação, espera-se alcançar as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> No primeiro mês o mínimo de 50% das metas; No segundo mês o mínimo de 80% das metas; No terceiro serão aplicados plenamente os critérios previstos no modelo de gestão de pontuação mensal, devendo a Contratada alcançar 100% das metas. | PF/CONTRATADA |

| IDENTIFICADOR | | REQUISITOS DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL |
|---------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | RCT2 | Quando restarem 2 (dois) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve, caso demandado pelo CONTRATANTE, prestar toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo efetuados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE. |
| | RCT3 | Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos (relatórios e outros) necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual. |
| | RCT4 | A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento. |
| | RCT5 | A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável. |
| | RCT6 | Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá: Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato. Devolver documentação de processos, procedimentos, <i>scripts</i> desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento. |

Tabela 15 - Requisitos de Transição Contratual

4.17. SUSTENTABILIDADE

4.17.1. 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, bem como os definidos no item 4.7 deste TR.

4.18. SUBCONTRATAÇÃO

4.18.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.19. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

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

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

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

4.19.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação, além das já definidas no item 4.11.

4.20. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO E APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

4.20.1. A demanda do órgão tem como base o Estudo Técnico Preliminar, bem como as características descritas no item 6 deste TR.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.1.9. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta. O CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos;
- 5.1.10. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, nomeando Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 5.1.11. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 5.1.12. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.13. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, liquidando o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.14. Notificar, por escrito, a empresa CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa;
- 5.1.15. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pelo CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
- 5.1.16. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;
- 5.1.17. Aplicar as glosas previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações e níveis de atendimento de serviços, avaliando e considerando as justificativas;
- 5.1.18. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- 5.1.19. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.20. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.21. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE, e estipular prazos para a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;
- 5.1.22. Comunicar previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual;
- 5.1.23. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 5.1.24. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- 5.1.24.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 5.1.24.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
- 5.1.24.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
- 5.1.24.4. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;
- 5.1.25. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 5.1.26. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 5.1.27. Documentar e arquivar, documentos como relatórios, especificações técnicas, termo de ocorrência, termos de recebimento, contratos e aditamentos, após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 5.1.28. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado;

5.1.29. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões;

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

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

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

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

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

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

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

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

5.2.9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.2.12. Fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.2.13. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

5.2.14. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, danos, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.2.15. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.16. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.2.17. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

5.2.18. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.2.19. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

5.2.20. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

5.2.21. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

5.2.22. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

5.2.23. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

5.2.24. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

5.2.25. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

- 5.2.26. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo;
- 5.2.27. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.28. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.29. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;
- 5.2.30. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.31. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 5.2.32. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 5.2.33. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 5.2.33.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 5.2.33.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis;
- 5.2.34. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 5.2.35. Quando demandado pela CONTRATANTE, apoiar, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;
- 5.2.36. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 5.2.37. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- 5.2.38. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
- 5.2.38.1. Mapeamento e desenho de novos processos com definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- 5.2.38.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de procedimentos para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência, recuperação de incidentes e de segurança, gerenciamento de controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
- 5.2.38.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais;
- 5.2.39. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos;
- 5.2.40. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
- 5.2.41. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato;
- 5.2.42. Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE, e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas por legislação;
- 5.2.43. Detalhar e repassar para ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;
- 5.2.44. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE;
- 5.2.45. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 5.2.46. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE;
- 5.2.47. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 5.2.48. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato;
- 5.2.49. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 5.2.50. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Mensal gestão de Serviços, para avaliação da conformidade da prestação de serviços para com os objetivos contratados;

- 5.2.51. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 5.2.52. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 5.2.53. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 5.2.54. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE;
- 5.2.55. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 5.2.56. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE;
- 5.2.57. Substituir imediatamente, a critério do CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado;
- 5.2.58. A CONTRATADA deverá indicar formalmente preposto apto a representá-la junto a CONTRATANTE, inclusive fornecendo números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato, incluindo também os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- 5.2.59. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.60. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência;
- 5.2.61. Capacitar à equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional;
- 5.2.62. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.
- 5.2.63. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 5.2.64. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;
- 5.2.65. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
- 5.2.66. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 5.2.67. Fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através de uso de camisa de uniforme e porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 5.2.68. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 5.2.69. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 5.2.70. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- 5.2.71. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 5.2.72. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 5.2.73. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as de caráter corretivo, predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;
- 5.2.74. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 5.2.75. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 5.2.76. Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;
- 5.2.77. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;
- 5.2.78. Promover o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais.
- 5.2.79. Responsabilizar-se pela limpeza, conservação e organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 5.2.80. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

- 5.2.81. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.
- 5.2.82. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.
- 5.2.83. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.
- 5.2.84. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- 5.2.85. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.
- 5.2.86. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
- 5.2.87. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
- 5.2.88. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.
- 5.2.89. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC para monitoramento e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.
- 5.2.90. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- 5.2.91. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação do CONTRATANTE.
- 5.2.92. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço ao CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.
- 5.2.93. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 14.133/2021.
- 5.2.94. Em sendo realizado atendimento de Nível 2 e Nível 3 nas dependências da SR/PF/ES e nas demais unidades de âmbito regional e por ser disponibilizada estrutura física para trabalho, conforme definido neste TR, com custas para a Polícia Federal, e por motivo de segurança das informações (alto volume de dados confidenciais e sigilosos na rede), não será permitida a realização de serviços para outros órgãos e empresas utilizando-se das dependências físicas e materiais da PF, sob pena de rescisão do contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.1.1. Início da execução do objeto: **12/03/2024**, quando já deverá estar assinado o contrato e emitida a ordem de serviço.
- 6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:
- 6.1.2.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos, conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos. Na Instrução Normativa MPOG nº 05, de 2017, serviços continuados são aqueles prestados de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cumprimento da missão institucional.
- 6.1.2.2. Visando a melhoria da execução contratual, a CONTRATADA poderá sugerir inovações nas práticas de gestão de TIC da CONTRATANTE. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.
- 6.1.2.3. **O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos e considerando o levantamento de necessidades constante no item 7 (Estimativa de Demanda) do Estudo Técnico Preliminar;**
- 6.1.2.4. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a PF como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários;
- 6.1.2.5. Alguns usuários serão definidos como VIP e terão preferência na classificação de prioridade no atendimento e serão informados à DTI/PF para inclusão na ferramenta de SGD, cabendo a CONTRATANTE a sua identificação.
- 6.1.2.6. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos, como certificações profissionais, formação e experiência, estão diretamente ligados à exigência de padrões de qualidade necessários aos serviços prestados na SR/PF/ES. Ainda, há a necessidade de conhecimento em habilidades e plataformas tecnológicas específicas, de acordo com a especificidade, complexidade, criticidade e equipamentos do ambiente computacional do CONTRATANTE. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são imperativas para atender as necessidades do CONTRATANTE.
- 6.1.2.7. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com controle de qualidade e ciclo de melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL® e COBIT®.

6.1.2.8. Considerando ser o prédio sede da Superintendência Regional da Polícia Federal no Espírito Santo onde está a maior concentração de servidores e consequentemente maior atendimento de rotinas de serviço, além da instalação física do Data Center e maior quantidade de ativos de TIC, a alocação física de pessoal referente as equipes especializadas das Torres I e II deverá ser dimensionada pela CONTRATANTE neste sítio.

6.1.2.9. Quanto ao atendimento (presencial ou remoto) aos demais sítios, deverão se dar sob demanda eventual, devendo estar previsto os custos de deslocamento e hospedagem de membro(s) de uma das Equipes Especializadas I ou II para atender aos serviços que se façam necessários.

6.1.2.10. A CONTRATANTE está responsável em disponibilizar toda a infraestrutura física e computacional necessária para a atuação dos profissionais da CONTRATADA nos sítios da Tabela V do Estudo Técnico Preliminar, sendo também concedido perfis de acesso lógico adequados aos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em determinada execução.

6.1.2.11. A prestação de serviços está estruturada em 02 (duas) Torres de Atendimento, que envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: Suporte Técnico aos Usuários (Torre Especializada I) e Sustentação de Infraestrutura (Torre Especializada II). Ambas devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF/ES, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado. A seguir apresentamos definições quanto às duas principais categorias de serviço.

6.1.2.12. A Tabela 16 abaixo detalha as definições de Categorias de Serviços.

| CATEGORIAS DE SERVIÇOS | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suporte Técnico ao Usuário | <p>O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários (chamados) de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da PF e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.</p> <p>A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITILv4. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, mais qualidade, tendo em vista um Catálogo de Serviços estabelecido para atendimento pela CONTRATADA.</p> |
| Sustentação da Infraestrutura | <p>A Sustentação da Infraestrutura consiste na supervisão, gerenciamento, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como links, redes, bancos de dados, servidores, máquinas virtuais, backups, <i>appliances</i>, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.</p> <p>A sustentação da infraestrutura deve garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.</p> |

Tabela 16 - Categorias de Serviços

6.1.2.13. O CONTRATANTE poderá, desde que mantendo o objeto da contratação, incluir novas atividades correlatas a alguma destas duas modalidades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, não haverá a necessidade de aditivo contratual, uma vez que o objeto contratual não se altera, apenas notificando a empresa contratada, que fica obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo. As novas atividades devem ser classificadas de acordo com a natureza técnica e atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

6.1.2.14. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, principalmente aquelas críticas, que envolvem serviços de polícia judiciária e emissão de passaportes, as quais não podem ser previamente planejadas, podendo ocorrer falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA durante o horário estabelecido nos item 2.3 e 2.4, a disponibilidade permanente de equipe(s) qualificada(s) e dimensionada(s) de forma compatível com a demanda esperada.

6.1.2.15. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da PF, os processos, procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais que integrarão a base de conhecimento de TIC da Instituição.

6.1.2.16. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com

os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados no contrato passará a ser de propriedade da SR/PF/ES.

6.1.2.17. A contratada deverá considerar em seu preço global todos os custos necessários ao completo atendimento do objeto do contrato, tais como despesas com pessoal (salários, encargos, benefícios, insumos, despesas administrativas e operacionais, e outros), além do lucro e tributos, de modo a garantir o preço fixo anual e mensal pactuados.

6.1.2.18. Os colaboradores da CONTRATADA foram aqui divididos em 02 (duas) equipes especializadas distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

- a. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade.
- b. Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a chefia do NTI/SR/PF/ES.
- c. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.
- d. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação.
- e. Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE.
- f. Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TIC e a projeção da sua utilização.
- g. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade.
- h. Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade.
- i. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.
- j. A Contratada deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.
- k. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados.

6.1.2.19. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (Torre I) e os serviços de infraestrutura (Torre II). Estas categorias se complementam, uma vez que o atendimento a uma requisição de usuário pode dar origem a uma intervenção na infraestrutura, ou a necessidade de alteração de um item na infraestrutura pode demandar intervenções nas estações de usuários.

6.1.2.20. A contratada não poderá utilizar um determinado colaborador em mais de uma equipe, salvo em caso específicos a serem tratados em conjunto com a PF, como, por exemplo, férias de colaboradores e desde que os pré-requisitos da respectiva equipe sejam atendidos.

6.1.2.21. Com relação a comprovação dos Requisitos de Qualificação de Equipe, a CONTRATANTE deverá apresentar os documentos comprobatórios durante o PAO (Período de Adaptação Operacional - ITEM 4.9.1 - RPI5 do TR), sob pena das sanções previstas neste Termo de Referência.

6.1.2.22. É vedada a alocação de estagiários para servirem como membro das equipes especializadas no atendimento presencial e remoto.

6.1.2.23. Os chamados serão abertos na plataforma de atendimento disponibilizada pela DTI/PF (sistema CITSMART), de acordo com os meios disponíveis (plataforma, aplicativo de mensagem e número telefônico). Esta plataforma que corresponde a abertura dos chamados e solicitações é o primeiro nível de atendimento remoto preliminar ao usuário (gerenciado pela DTI/PF/DF), sendo responsável pelo gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, abrangendo o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento do ciclo de vida dos chamados.

6.1.2.24. Essa Central de Atendimento ao Usuário da DTI irá classificar os chamados e escalonar, conforme necessidade, para que sejam atendidos pelas Torres I e II do contrato, conforme o nível respectivo em relação ao ITIL V4. A Contratada deverá auxiliar os usuários na abertura dos chamados ou abrir diretamente na plataforma da DTI/PF. Os requisitos de qualificação profissional, cursos e atualizações serão observados em relação à equipe que será responsável pela execução das atividades, exceto em relação aos requisitos individuais de escolaridade mínima, que serão observados para cada colaborador individualmente.

6.2. DAS ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE ESPECIALIZADA DA TORRE I – ATENDIMENTO AO USUÁRIO

6.2.1. O Atendimento Presencial ao Usuário é responsável pela atuação *in loco*, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento de 1º nível de forma remota, e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento presencial compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, como por exemplo estações de trabalho, telefonia IP, videoconferência e dispositivos móveis, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais. Os serviços da Torre I, que estão relacionados ao atendimento de 2º (segundo) Nível na referência ITIL, serão prestados nas dependências da Polícia Federal, visando o pronto atendimento das demandas e a facilitação dos procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e melhoria contínua dos processos de gestão dos serviços com a devida segurança física e lógica.

6.2.2. Visando a efetividade no atendimento dos chamados, a equipe do Torre I poderá realizar atendimento remoto nas estações de trabalho dos usuários dentro da rede PF/ES (dentro das instalações físicas da PF/ES e de acordo com critérios definidos pelo CONTRATANTE), evitando deslocamentos desnecessários até as estações de trabalho e consequentemente otimizando o tempo de atendimento.

6.2.3. As atividades de atendimento presencial serão realizadas exclusivamente no Estado do Espírito Santo, nos sítios relacionados neste Termo de Referência ou em outros que venham a surgir durante a duração do contrato. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.

6.2.4. Considerando ser o prédio sede da Superintendência Regional no Espírito Santo onde está a maior concentração de servidores e consequentemente maior atendimento de chamados, deverá ser dimensionada obrigatoriamente a equipe da Torre I neste local.

- 6.2.5. Os técnicos da Equipe Especializada da Torre I deverão estar munidos de kits de ferramentas necessários para a prestação dos serviços presenciais, possibilitando a instalação, remoção e pequenos reparo de equipamentos e componentes da rede.
- 6.2.6. No Anexo IV deste TR, estão descritos os requisito especializados necessários para a composição da equipe da Torre I, inclusive em acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 6.2.7. De acordo com as atribuições da Equipe Especializada para atendimento de serviços de Torre I, e considerando o item 7.3.11 do ETP, que, de acordo com os estudos realizados definiu o perfil de experiência profissional necessário para assegurar a qualidade e adequabilidade profissional para o contrato, conforme item 10.6 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, abaixo, o quadro de perfil profissional adequado.

| PROPOSIÇÃO PARA NOVA CONTRATAÇÃO (TORRE I) | | | |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| ITEM | SERVIÇO | ESPECIFICAÇÃO | QUANTIDADES DE PROFISSIONAIS |
| 1 | Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível) | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-02) | 02 |
| 2 | Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível), inclusive manutenção de redes | Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior (TECRED-02) | 01 |

Tabela 17 - Proposição para nova contratação (Torre I)

6.3. DAS ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE ESPECIALIZADA DA TORRE II - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

- 6.3.1. Suporte à Infraestrutura - Aplicações, Sistemas Operacionais, Serviço de Banco de Dados e Orquestração e Gerenciamento de Servidores, sendo responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores de aplicações da SR, postos de atendimento e pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição. A Torre II, que está relacionados ao atendimento de 3º (terceiro) nível na referência ITIL, também é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) no que couber na plataformas da Polícia Federal no Espírito Santo e pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente. A Equipe da Torre II será responsável pela atuação na Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.
- 6.3.2. A Equipe Especializada da Torre II também deve atuar no monitoramento e sustentação de links de dados, redes locais metropolitanas e de longa distancia, domínio Microsoft, apoio a processos de segurança da informação e monitoramento de ativos, sendo responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM e MPLS.
- 6.3.3. As atividades de atendimento presencial serão realizadas exclusivamente no Estado do Espírito Santo, nos sítios relacionados neste Termo de Referência. Será previsto para esta torre o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.
- 6.3.4. Considerando ser o prédio sede da Superintendência Regional no Espírito Santo onde está a maior concentração de servidores e consequentemente maior atendimento de chamados, deverá ser dimensionada obrigatoriamente a equipe neste local.
- 6.3.5. Os profissionais da Equipe Especializada II deverão estar munidos de kits de ferramentas necessários para a prestação dos serviços presenciais, possibilitando a instalação, remoção e pequenos reparo de equipamentos e componentes da rede.
- 6.3.6. No Anexo IV deste TR, estão descritos os requisito necessários para a composição da equipe da Torre II, inclusive em acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 6.3.7. De acordo com as atribuições da Equipe Especializada para atendimento de serviços de Torre II, e considerando o item 7.3.11 do ETP, que, de acordo com os estudos realizados definiu o perfil de experiência profissional necessário para assegurar a qualidade e adequabilidade profissional para o contrato, conforme item 10.6 da Portaria SGD/ME nº 6432/2021. abaixo, o quadro de perfil profissional adequado.

| PROPOSIÇÃO PARA NOVA CONTRATAÇÃO (TORRE II) | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------|
| ITEM | SERVIÇO | ESPECIFICAÇÃO | QUANTIDADES DE PROFISSIONAIS |
| 1 | Serviços Técnicos Especializados de Operação da | Analista de suporte computacional Sênior. (ASUPCOMP-03) | 01 |

| PROPOSIÇÃO PARA NOVA CONTRATAÇÃO (TORRE II) | | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------|--|--|
| | Infraestrutura de TIC (3º nível) | | |

Tabela 18 - Proposição para nova contratação (Torre II)

6.4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 6.4.1. O Catálogo de Serviços (Anexo II) é composto de quadro que lista o impacto da falha do serviço em relação às áreas de atividade e pelos itens de sustentação dos sistemas e recursos de TIC em relação à urgência para resolução do problema.
- 6.4.2. O Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) são parâmetros para composição do SLA (*Service Level Agreement*) de aferição do atendimento ao rol de serviços constantes no Catálogo de Serviços, podendo apresentar até cinco variáveis de tempo. Para chamados de maior gravidade serão utilizados tempos menores e para os de menor gravidade serão utilizados tempos maiores, conforme Tabela 19.
- 6.4.3. O Tempo de Início de Tratamento do chamado (TIT) começa a ser contado logo após transferência do chamado do N1 para o N2 ou N3 Local, através da plataforma de gerenciamento de chamados, fornecida pelo CONTRATANTE (atualmente CITSMART).
- 6.4.4. O TMS (constante no catálogo de serviços) é intrinsicamente ligado ao momento que se dá o efetivo atendimento, uma vez que o tempo foi definido no Catálogo de Serviços de acordo com a sua prioridade (maior ou menor gravidade). Ele se inicia logo após a transferência do chamado do N1 para o N2 ou N3, e vai até a finalização do chamado com a respectiva solução do problema.
- 6.4.5. Os chamados que serão registrados na central de atendimento da DTI serão previamente classificados e, em se tratando de 2º ou 3º níveis serão escalonados para a base da SR/PF/ES, sendo classificados de acordo com seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. O TIT e o TMS têm como base as Tabelas 19 e 22.

| CLASSIFICAÇÃO DO TIT E TMS DE ACORDO COM AS LOCALIDADES | | | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------------------------------|
| Prioridade | Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) (a partir do escalonamento do nível) | | | Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) |
| | SR/PF/ES, NEPOM, DELEMIG e AEROPORTO | DPF/CIT/ES | DPF/SMT/ES | |
| 1 | 15 minutos | 30 minutos | 1 hora | 1 hora |
| 2 | 15 minutos | 30 minutos | 1 hora | 2 horas |
| 3 | 15 minutos | 30 minutos | 1 hora | 4 horas |
| 4 | 30 minutos | 1 hora | 2 horas | 8 horas |
| 5 | 30 minutos | 1 hora | 2 horas | 24 horas |
| | | | | ou em data posterior específica ou programada |

Tabela 19 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições do contrato da SR/PF/ES.

- 6.4.6. Uma base de conhecimento (não exaustiva) da caracterização dos serviços detalhados por Torre de Atendimento está detalhada no Anexo II.
- 6.4.7. O Catálogo de Serviços com os respectivos níveis de prioridade, que definem os tempos de atendimento da Tabela 19, estão no Anexo II.
- 6.4.8. O Catálogo de Serviços Técnico contemplará atividades do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de qualquer dos processos e procedimentos de operação, afim de permitir que a CONTRATANTE demande automaticamente serviços diretos no catálogo, independentemente do processo ou procedimento.
- 6.4.9. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.
- 6.4.10. As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no Catálogo de Serviços, que será constantemente atualizado e adaptado, levando em consideração a modernização e surgimento de novas tecnologias.
- 6.4.11. A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no Catálogo de Serviço.

6.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

- 6.5.1. A Contratada deverá enviar mensalmente, para fins de aceite provisório e antes da emissão da nota fiscal, um relatório detalhado de todos os serviços prestados no período de medição (mensal). O formato do relatório, que será elaborado pela CONTRATADA e deverá ter a aprovação da CONTRATANTE, deverá ser obtido com base na plataforma de abertura e controle de chamados disponibilizada pela DTI/PF e outros sistemas de controle e monitoramento, como ZABBIX ou outros porventura sugeridos pela CONTRATADA e aceitos pela CONTRATANTE.
- 6.5.2. Para a composição dos relatórios mensais de fiscalização e acompanhamento de serviços, são itens obrigatórios:
- 6.5.2.1. Quantidade nominal e percentual de chamados iniciados em conformidade com o TIT.
 - 6.5.2.2. Quantidade nominal e percentual de chamados atendidos em conformidade com o TMS.
 - 6.5.2.3. Resultado percentual do índice de satisfação do usuário, levando em consideração a pesquisa de satisfação gerada automaticamente em cada chamado registrado na ferramenta de gerenciamento de chamados (ITSM) da PF.
 - 6.5.2.4. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.
 - 6.5.2.5. Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
 - 6.5.2.6. Sugestões, se for o caso, de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

6.5.2.7. Relação de bens permanentes de TIC que foram movimentados ou substituídos no período. Esses bens são aqueles incorporados ao patrimônio da PF/ES através de número de tombamento (patrimônio).

6.5.3. O CONTRATANTE, por sua Equipe de Fiscalização Contratual, poderá auditar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados no relatório através de análise das ferramentas utilizadas na confecção do mesmo.

6.5.4. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do relatório e a não apresentação dos documentos solicitados até 10 (dez) dias úteis contados a partir da solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

6.5.5. Após análises do relatório pela equipe de fiscalização, seguindo os tramites descritos no item 8 deste TR, a CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal do valor fixo mensal contratado, já descontada, se for o caso, das possíveis glosas.

6.5.6. A nota fiscal deverá vir acompanhada de dossiê com toda a documentação suporte dos profissionais alocados no contrato, com as comprovações de pagamento de salários, folhas de ponto, recolhimentos previdenciários e FGTS, auxílios transporte, alimentação, certidões negativas federais, estaduais e municipais, dentre outros.

6.5.7. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

6.6. PROCEDIMENTOS DE TESTES E INSPEÇÃO

6.6.1. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

6.7. LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.7.1. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços, conforme relacionado na Tabela V do item 7.2.1. do ETP, a seguir transcrita:

| LOCALIDADES E ENDEREÇOS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. | | | | |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| LOCALIDADE | SIGLA | ENDEREÇO | DISTÂNCIA ATÉ A SR/ES (Km) | QTDE. DE USUÁRIOS* |
| Superintendência Regional | SR/PF/ES | Av. Vale do Rio Doce, 01, São Torquato, Vila Velha/ES, CEP 29.114-105 | 0,0 | 292 |
| Núcleo Especial de Polícia Marítima | NEPOM/DREX/SR/PF/ES | Avenida Getúlio Vargas, 242, Parque Moscoso, Vitória/ES, CEP 29.018-085 | 1,9 | 5 |
| Delegacia de Imigração - PEP Shopping Praia da Costa | DELEMIG/DREX/SR/PF/ES | Av. Dr. Olívio Dutra, n.º 353 - Shopping Praia da Costa/ G9, Praia da Costa, Vila Velha/ES, CEP 29.101-950 | 11,0 | 34 |
| Delegacia de Imigração - Posto da PF no Aeroporto de Vitória | AEROPORTO | Avenida Roza Helena Schroling de Albuquerque, s/nº, Aeroporto, Vitória, CEP 29.075-685 | 14,9 | 7 |
| Delegacia de Polícia Federal em Cachoeiro de Itapemirim | DPF/CIT/ES | Av. Domingos Alcino Dadalto, nº 145, IBC, Cachoeiro de Itapemirim/ES, CEP 29.315-314 | 136,0 | 27 |
| Delegacia de Polícia Federal em São Mateus | DPF/SMT/ES | Rua DNER, n.º 269, Santa Tereza, São Mateus/ES, CEP 29.932-340 | 223,0 | 33 |

Tabela 20 - Localidades e Endereços para Prestação dos Serviços
*Quantidade de usuários gerenciada na ferramenta AD (Active Directory)

6.7.1.1. Nos diversos locais acima indicados, os serviços deverão ser executados nas modalidades remota e presencialmente, considerando a necessidade e as especificidades de cada item de serviço a ser executado, conforme o SLA proposto, definido no Anexo II deste Termo de Referência. Durante a vigência contratual, poderá haver novas inclusões de locais de postos de atendimento.

6.7.1.2. Não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas fora do horário regular de atendimento presencial ou em regime de sobreaviso.

6.7.2. Os serviços serão prestados no horário: conforme contemplado nos itens 12.7 do ETP e 2.3 e 2.4 deste TR.

6.8. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

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

6.8.1.1. Cada um dos técnicos responsáveis pela manutenção de equipamentos deverá ser munido com, no mínimo, o conjunto de ferramentas e acessórios descritos no anexo X.

6.8.1.2. A previsão de utilização será de acordo com o prazo de vigência do contrato, utilizando-se de materiais com menor impacto ambiental e qualidade certificada.

6.9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 6.9.1. A demanda do órgão tem como base os itens 2, 4, 5, 6 e 7 do Estudo Técnico Preliminar (Anexo I), além as seguintes características:
- 6.9.1.1. As atividades de informática e telecomunicações na Polícia Federal são impactadas exponencialmente com o planejamento de renovação do parque tecnológico. Atualmente, diversos equipamentos já atingiram o limite da garantia padrão de uso, o que provavelmente resultará em sua substituição ao longo do ano atual e nos próximos anos.
- 6.9.1.2. No contrato vigente, os colaboradores responsáveis por desempenhar atividades correlatas às Torres Especializadas I e II da futura contratação encontram-se fisicamente alocados no edifício sede da Superintendência Regional no Espírito Santo. Este local foi escolhido devido à disponibilidade de espaço específico destinado a essas atividades e por concentrar a maioria dos servidores de rede, máquinas (usuários) da rede e demais equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Portanto, é essencial que este local seja considerado no dimensionamento realizado pela CONTRATADA..
- 6.9.1.3. O inventário dos equipamentos correspondente ao parque de ativos de TI e a relação de quantitativo de usuários estão descritos no item 7.2.2 do Estudo Técnico Preliminar em anexo, sendo também uma informação importante para a elaboração da proposta.
- 6.9.1.4. Os requisitos de qualificação profissional, cursos, certificações e atualizações serão observados em relação à equipe que será responsável pela execução das atividades, exceto em relação aos requisitos individuais de escolaridade mínima de cada profissional, que serão observados para cada colaborador.

6.10. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA DO SERVIÇO

- 6.10.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, **90 (noventa) dias**, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

6.11. FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 6.11.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o estabelecido no item 4.16.1 deste Termo de Referência.

6.12. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 6.12.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato estão estabelecidos no item 4.16.3 (RCT6).

6.13. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

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

| MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO | | | | |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
| DOCUMENTO | FUNÇÃO | EMISSOR | DESTINATÁRIO | PERIODICIDADE |
| Ofício | Solicitações/Informações diversas. | Contratante/Contratada | Contratante/Contratada | Sempre que necessário |
| E-mail, aplicativo de mensagens | Solicitações/Informações diversas. | Contratante/Contratada | Contratante/Contratada | Sempre que necessário |
| Ordem de Serviço | Autorização para prestação dos serviços | Contratante | Contratada | Em conjunto com a assinatura do contrato. |
| Relatório Geral de Faturamento | Atestar as condições em que os serviços foram prestados. | Contratada | Contratante | |
| Termo de Recebimento Provisório | Recebimento provisório dos serviços | Contratante | Contratada | Mensal |
| Termo de Recebimento Definitivo | Recebimento definitivo dos serviços | Contratante | Contratada | Mensal |
| Ferramenta de Requisição de Serviço | Atendimento de Requisições e Incidentes | Contratante | Contratada | Sempre que necessário |
| Ata de Reunião | Registros de demandas de reunião. | Contratante/Contratada | Contratante/Contratada | Sempre que necessário |
| Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MS Teams ou equivalente) | Informações diversas | Contratante/Contratada | Contratante/Contratada | Sempre que necessário |

Tabela 21 - Mecanismos formais de Comunicação

- 6.13.1.1. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços que tenham impacto na execução contratual (prazos, qualidade a ser entregue, descumprimento de indicadores de desempenho), quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas posteriores.

6.14. FORMAS DE PAGAMENTO

6.14.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato e cláusula 8 a seguir.

6.15. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

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

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

7.5. PREPOSTO

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

7.5.2. A CONTRATADA deverá manter o preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução do contrato.

7.5.3. O CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

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

7.6. REUNIÃO INICIAL

7.6.1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO. Após a assinatura do contrato, haverá a Reunião Inicial entre o **CONTRATANTE** a **CONTRATADA**, em até 7 dias úteis após a assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério do CONTRATANTE. Nesta reunião serão definidos diversos fatores de funcionamento do contrato, tais como:

- forma de comunicação entre as partes;
- providências necessárias para a inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
- definir as providências de transição e implantação da solução de serviços;
- alinhar a formatação dos relatórios mensais de gestão dos serviços, que deverá ser apresentado pela CONTRATADA;
- providências de assinatura do termo de manutenção de sigilo pela empresa e preposto;
- apresentação do preposto;
- apresentação de sua equipe técnica, que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;
- disponibilização pela CONTRATADA dos dados dos funcionários envolvidos na prestação dos serviços;
- apresentação das declarações/certificados da CONTRATADA e da equipe, comprovando que o serviço a ser prestado atende aos requisitos solicitados neste Termo de Referência;
- preenchimento e assinaturas dos formulários de requisição de acesso pelos funcionários da contratada;
- criação dos acessos e dos perfis de acesso, pelo CONTRATANTE, para que a CONTRATADA possa iniciar os serviços efetivamente.

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 07 (sete) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.6.3.1. presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

7.6.3.2. entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme art. 18, inciso V da IN SGD/ME nº 94, de 2022; e

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

7.7. FISCALIZAÇÃO

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

7.7.2. Fiscalização Técnica

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

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

7.7.2.3. 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](#));

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

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

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

7.7.3. **Fiscalização Administrativa**

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

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

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

7.7.4.1. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os preceitos constantes no item 7 deste TR e no Anexo II, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

7.8. **GESTOR DO CONTRATO**

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

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

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

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

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

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

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

8. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará um modelo baseado em Indicadores de Desempenho, de acordo com os preceitos da [Instrução Normativa SGD/ME nº 94](#), de 23 de dezembro de 2022, bem como a [Portaria SGD/MGI nº 1.070](#), de 1º de junho de 2023. O disposto neste item prevê a avaliação mensal das metas contratadas para atendimento, devendo haver o redimensionamento no pagamento (glosas) com base no não atendimento dos indicadores não atendidos, conforme explicitado no modelo de aferição a seguir detalhado.

8.1.1. Na gestão dinâmica do contrato, visando aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em

níveis mínimos de serviço exigidos (Nível de Serviço – NS), que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela área de TIC da SR/PF/ES. Para mensurar estes indicadores o CONTRATANTE levou em consideração as características de negócio da instituição.

8.1.2. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente (N2 e N3) os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

- I. **Impacto:** O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- II. **Urgência:** A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em determinado prazo.
- III. **Prioridade:** A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. **Ela definirá principalmente o tempo para início de atendimento (TIT) e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.**

8.1.3. As Tabelas 22 e 23 definem os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

| CRITÉRIOS DE IMPACTO | |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IMPACTO | FATOS DETERMINANTES |
| ALTÍSSIMO | <ul style="list-style-type: none"> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. Qualquer incidente ou requisição reportado pela Gestão NTI como urgente. |
| ALTO | <ul style="list-style-type: none"> Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, Plantão, Unidades de Atendimento de Passaporte). Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. |
| ELEVADO | <ul style="list-style-type: none"> A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. |
| MÉDIO | <ul style="list-style-type: none"> A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário. |
| BAIXO | <ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. A solicitação é uma requisição de mudança programada. |

Tabela 22 - Critérios de Impacto

| CRITÉRIOS DE URGÊNCIA | |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URGÊNCIA | FATOS DETERMINANTES |
| CRÍTICA | <ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. |

| | CRITÉRIOS DE URGÊNCIA |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. O sistema ou recurso é crítico ou sensível. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| ALTA | <ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O sistema ou recurso é essencial. |
| MÉDIA | <ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns. |
| BAIXA | <ul style="list-style-type: none"> Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori. |

Tabela 23 - Critérios de Urgência

8.1.4. Os critérios definidos nas Tabelas 22 e 23 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 24. A cada valor de prioridade entre um a cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

| MATRIZ DE PRIORIDADES | | | | | |
|-----------------------|----------|-------|-------|------|---------|
| IMPACTO | URGÊNCIA | BAIXA | MÉDIA | ALTA | CRÍTICA |
| ALTÍSSIMO | | 2 | 2 | 1 | 1 |
| ALTO | | 3 | 2 | 2 | 1 |
| ELEVADO | | 4 | 3 | 2 | 2 |
| MÉDIO | | 4 | 4 | 3 | 2 |
| BAIXO | | 5 | 4 | 3 | 3 |

Tabela 24 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência

8.1.5. O CONTRATANTE, dentro de seu catálogo de serviços e sustentação de infraestrutura (N2 e N3) estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, segundo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 22 e 23.

8.1.6. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC, presentes no Anexo II, vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de prioridade, que resulta em um número (1 a 5) estabelecido de acordo com o cruzamento da Tabela 24 acima, que deverá ser alimentado no sistema de SGSD (Sistema de Gerenciamento de Serviços e Demandas).

8.1.7. Os sistemas e recursos de TIC suportados pela CONTRATADA, que foram detalhados nos itens 12.11 a 12.14 do Estudo Técnico Preliminar (Anexo I), vinculam a prioridade, principalmente, de acordo com a criticidade, que deverão ser alimentados e monitorados no sistema de SGSD.

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

8.1.9. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

8.1.10. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade “3”).

8.1.11. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (portal de atendimento web, chamada telefônica, chatbot, chat), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

8.1.12. É responsabilidade do N1 do CONTRATANTE o encaminhamento das requisições com todas as informações necessárias para seu atendimento. Caso ocorra de a requisição estar com informações incompletas, esta deve ser devolvida ao N1 para que se faça o devido encaminhamento correto, e comunicado à DTI para que essa tome as providências cabíveis para evitar esse tipo de não conformidade. Nessas situações, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo do acordo de nível de serviço da CONTRATADA da SR/ES.

8.1.13. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento da designação de um colaborador para o atendimento da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

8.1.14. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 19, abaixo transcrita.

| CLASSIFICAÇÃO DO TIT E TMS DE ACORDO COM AS LOCALIDADES | | | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------|
| Prioridade | Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) (a partir do escalonamento do nível) | | | Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) |
| | SR/PF/ES, NEPOM, DELEMIG e AEROPORTO | DPF/CIT/ES | DPF/SMT/ES | |
| 1 | 15 minutos | 30 minutos | 1 hora | 1 horas |
| 2 | 15 minutos | 30 minutos | 1 hora | 2 horas |
| 3 | 15 minutos | 30 minutos | 1 hora | 4 horas |
| 4 | 30 minutos | 1 hora | 2 horas | 8 horas |
| 5 | 30 minutos | 1 hora | 2 horas | 24 horas ou em data posterior específica ou programada |

Tabela 19 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições do contrato da SR/PF/ES.

8.1.15. Os chamados previamente classificados pelo N1 da DTI/PF eventualmente poderão ser escalados para o atendimento de 2º ou 3º nível contratados pela SR/PF/ES.

8.1.16. Chamados abertos pelo N1 ou N2 a partir de requisições simples de usuários, denominados chamados “filhos”, não devem ter o nível de serviço contabilizado para efeitos dos indicadores. Deverá ser contabilizado para efeitos de indicador o chamado de abertura inicial (chamado “pai”). A solicitação “pai” deve ser a única considerada para efeitos de contabilização de nível de serviço, não devendo seu TMS ou TIT ser interrompido ou alterado desnecessariamente, por conta dos chamados “filhos”. Ex: chamado para formatar a máquina: chamados filhos para instalação de softwares, drivers e/ou impressoras, não devem ser contabilizados para efeito dos indicadores, apenas a requisição inicial, que não deve ter o seu tempo de atendimento alterado ou interrompido por conta da execução dos chamados “filhos”.

8.3. NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS (INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS)

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

8.2.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo II deste Termo de Referência. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

8.2.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 17 abaixo. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC provido pela DTI/PF, ou em relatório próprio em caso de utilização de outra ferramenta de controle porventura em utilização.

8.2.4. INS: Indicador de Nível de Serviço

| INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO | | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------|
| Sigla | Indicador | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida |
| INS1 | Índice de Satisfação do Usuário. | Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. | Pontos | Maior ou Igual a 4 pontos |
| INS2 | Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo. | Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 19, divididas pelo número total de requisições, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade. |
| INS3 | Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo. | Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo (TMS), com cálculo de medição análoga ao INS2. | % (Percentual) | Maior ou igual a 85,0% para cada nível de prioridade. |

Tabela 25 - Indicadores de Níveis de Serviço

8.2.5. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura referente sistemas e recursos do ambiente de TIC, que são realizadas por meio de Rotinas de Serviço. Estes sistemas e recursos

deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – *Key Performance Indicators*). A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato está nos itens 12.11 a 12.14 do Anexo I - ETP Digital). Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC do CONTRATANTE estão divididos em três categorias, sendo elas: **Sistemas Críticos, Sistemas Essenciais, Recursos Críticos e Recursos Essenciais**.

8.2.6. O desempenho dos sistemas e recursos de TIC é aferido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.). Caso o valor do indicador de desempenho não atinja o valor mínimo da Tabela 26, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC, que poderá ser a atualmente utilizada ou uma outra, desde que homologada pelo CONTRATANTE.

8.2.7. A seguir, as metas de IND - Indicador de Desempenho de Disponibilidade de Sistemas (ver rol de sistemas nos itens 12.11 a 12.14 do Anexo I - ETP Digital) que deverão ser atendidas no Contrato.

| INDICADORES DE DESEMPENHO | | | | |
|---------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------|
| Sigla | Indicador | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida |
| IND1 | Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos | Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como sistemas críticos, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 98,0% |
| IND2 | Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais | Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como sistema essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 95,0% |
| IND3 | Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos | Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como recurso crítico, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 98,0% |
| IND4 | Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais | Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como recurso essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 95,0% |

Tabela 26 - Indicadores de Desempenho

8.2.8. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação do objeto. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

8.2.9. Os indicadores de nível de serviço INSSs serão medidos, calculados, sintetizados mensalmente e avaliados tomando como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

8.2.10. Os indicadores de desempenho INDs também serão avaliados mensalmente, baseado nos relatórios de disponibilidade dos sistemas constantes no ETP Anexo I, retirados dos relatórios de monitoramento automatizado de cálculo implantado para tal fim (ZABBIX ou outros). Caso o valor do indicador de desempenho não atinja o valor da Tabela 26, serão aplicadas as glosas correspondentes a Tabela 27.

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

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

8.2.13. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em "dashboards" dinâmicos, através de ferramentas de BI disponíveis, para verificação continuada, afim de encaminhar ações de monitoramento e aferição junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.

8.2.14. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

8.2.15. Para efeito de eventual glosa de pagamento da parcela contratual mensal, define-se o **IGm (Índice de Glosa Mensal)**:

$$IGm(\%) = \frac{INS1 + INS2 + INS3 + IND1 + IND2 + IND3 + IND4}{100}$$

8.2.16. Caso fique caracterizado e comprovado tecnicamente que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade, após analisado e homologado pelo fiscal técnico, não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

8.2.17. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

8.2.18. No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial), devendo o chamado ser reclassificado na ferramenta pelo próprio técnico encarregado para "em suspensão".

8.2.19. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços ou novos sistemas para monitoramento, cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "ALTÍSSIMO", com relação aos INSSs e INDs, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readaptar seus procedimentos de execução.

8.2.20. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os desvios comprovados em relação ao acordo de Níveis de Serviço dos índices INDs, INSSs, e TSs que estabelecem valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

8.2.21. A tabela a seguir detalha os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA.

| Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO | PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL |
| INS1 | 2,5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta |
| INS2 | 5,0 pontos a cada 1% fora da meta |
| INS3 | 5,0 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade. |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL |
| IND1 a IND4 | 5 pontos a cada 0,1% fora da meta |

Tabela 27 - Critérios de Ajustes de Pagamento

8.2.22. Além dos indicadores, serão computadas para as glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço, conforme determinados na Tabela 29 deste Termo de Referência, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

8.2.22.1. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas em edital, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

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

- Não produziu os resultados acordados;
- Deixou de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.2.22.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

8.2.22.4. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal, onde será estabelecido uma redução a partir de **1% (um por cento)** sobre o valor do pagamento mensal devido a cada **10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total**:

$$\text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}} = \frac{[(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}) + (\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}) + (\sum \text{Pontos do Termo de Serviço})]}{10}$$

- Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho** é soma da pontuação acumulável das penalizações de Desempenho (INDs).
- Somatório Pontos do indicador de Serviços** é soma da pontuação da penalização dos Indicadores de Nível de Serviços (INSs).
- Somatório de Pontos do Termo de Serviço** (tabela 29).

8.2.23. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, seguindo o padrão em conformidade com o Anexo I, item 3.1 letra b da Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

8.2.23.1. Padronização da forma de mensuração dos serviços e pagamento: Adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

8.2.23.2. O valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Remuneração}_{\text{Mensal}} = \left[\left(\frac{\text{Valor Anual}_{\text{Contratado}}}{12} \right) - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}} \right]$$

- Remuneração Mensal** = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
- Valor Anual Contratado** = valor total anual estabelecido em CONTRATO.
- Ajuste Nível de Serviço** = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, conforme métricas deste TR (item 8.5) e seus Anexos.

8.2.23.3. Quando houver glosa parcial dos serviços, a CONTRATANTE deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

8.2.23.4. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de

profissionais e outros recursos para lograr êxito.

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

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

8.3. DO RECEBIMENTO

8.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

8.3.2. 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.

8.3.3. 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.

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

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

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

8.3.7. O recebimento provisório será realizado após a entrega da documentação da seguinte forma:

8.3.7.1. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela mensal, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, consolidado no Relatório Mensal de Serviços (RMS), que deve conter os resultados de Indicadores de Serviço e Desempenho, possíveis apontamento de ocorrências constantes no Termo de Serviços (Tabela 29) e os comentários sobre o SLA pactuado, bem como outras informações relevantes ao contrato.

8.3.7.2. No prazo de até 05 (cinco) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório provisório circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao preposto da CONTRATADA para fins de preparação do recebimento definitivo.

8.3.7.3. A formatação do Relatório Mensal de Serviços será estabelecida entre as partes no período PAO e leva em consideração o Relatório emitido pelo SGSD do órgão Central (DTI), que realizará o registro em primeiro nível dos chamados, devendo conter Relatório Mensal dos Indicadores de Nível de Serviços e de Desempenho, Relatório Mensal de Disponibilidade e de Utilização dos Sistemas e Recursos de TI, Relatório Consolidado dos Atendimentos realizados no período mensal, Relatório Mensal de Manutenções, Ocorrência e Não-conformidades no ambiente de TI.

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

8.3.7.5. 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 se encaminhado ao gestor.

8.3.7.6. O recebimento provisório formalizado em uma "declaração" formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021;

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

8.3.9. 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.

8.3.10. O Recebimento Provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

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

8.3.11.1. No caso da fiscalização apontar no seu recebimento provisório fatores indicativos de glosa, de acordo com as cláusulas deste Termo de Referência, a CONTRATADA terá 03 (três) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.

8.3.11.2. A CONTRATANTE (Gestor e/ou Fiscal do Contrato) terá até 3 (três) dias para julgar os reparos ou justificativas do Relatório (item 13.7.1), dando parecer definitivo no devido valor relativo ao mês, para efeitos de emissão de Nota Fiscal. (Etapa do Recebimento Definitivo).

8.3.11.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o item 13.16 não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

8.3.11.4. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o GESTOR DO CONTRATO deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

8.3.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar

necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

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

8.3.13.1. 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.

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

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

8.3.13.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no procedimento de Medição de Resultado, detalhado no item 8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO, evitando assim efeitos tributários sobre o valor glosado pela Administração.

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

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

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

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

8.4. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**

8.4.1. 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 36 (trinta e seis) horas úteis. | Multa de 1 (um) % 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 15 (quinze) dias úteis. Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 2 (dois) % do valor total do Contrato. |
| 2 | Não atender aos indicadores de níveis de serviço INSS e INDs | Conforme referências da Tabela 27. |
| 3 | Descumprir os termos de Serviços (TRs) | Conforme referências nas Tabelas 27 e 29. |
| 4 | 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 1 (um) % do valor total do Contrato. |

Tabela 28 - Critérios de Ajustes de Pagamento

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

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

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

8.4. **TERMOS DE SERVIÇO**

8.4.1. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela 29 abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados no item 4.9.1, requisito “RPI5”, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção 7.2, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

| TERMOS DE SERVIÇOS (TRS) POR INFRAÇÃO COMETIDA | | | |
|------------------------------------------------|------------------|------------|-----------|
| ITEM | TERMO DE SERVIÇO | REFERÊNCIA | PONTUAÇÃO |

| TERMOS DE SERVIÇOS (TRS) POR INFRAÇÃO COMETIDA | | | |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|
| 1 | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência devidamente comprovada. | Por ocorrência. | 100 |
| 2 | Suspender ou interromper * por iniciativa própria, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais. | Por ocorrência. | 10 |
| 3 | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária, por empregado. | Por dia, para cada profissional. | 05 |
| 4 | Recusar-se a executar serviço do escopo contratual determinado pela fiscalização, por serviço. | Por ocorrência. | 10 |
| 5 | Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia; | Por dia, para cada profissional. | 05 |
| 6 | Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada. | Por ocorrência. | 05 |
| 7 | Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução. | Por ocorrência. | 10 |
| 8 | Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência. | 50 |
| 9 | Fraudar, manipular ou descaracterizar o objeto do contrato, inclusive os indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios. | Por ocorrência. | 100 |
| 10 | Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais. | Por ocorrência. | 20 |
| 11 | Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE. | Por ocorrência. | 50 |
| 12 | Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência. | 30 |
| 13 | Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique. | Por ocorrência. | 100 |
| 14 | Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados. | Por ocorrência. | 200 |
| 15 | Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias. | Por ocorrência. | 50 |
| 16 | Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas. | Por ocorrência. | 20 |
| 17 | Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada. | Por ocorrência. | 10 |
| 18 | Não é permitido realizar atendimento a demandas particulares dos usuários dentro das dependências da PF/ES. | Por ocorrência | 10 |
| Para os itens a seguir, DEIXAR DE: | | | |
| 19 | Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia; | Por dia, para cada profissional. | 10 |
| 20 | Registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. | Por ocorrência. | 20 |
| 21 | Documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. | Por ocorrência. | 20 |
| 22 | Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência; | Por ocorrência. | 10 |
| 23 | Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia; | Por dia, para cada profissional. | 20 |
| 24 | Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência; | Por ocorrência. | 20 |
| 25 | Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato; | Por ocorrência. | 05 |
| 26 | Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA. | Por ocorrência. | 10 |
| 27 | Zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços, e também quando e como direcionado pela DTI/PF. | Por ocorrência. | 05 |
| 28 | Cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC. | Por ocorrência. | 10 |
| 29 | Planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores. | Por ocorrência. | 10 |
| 30 | Apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido. | Por ocorrência. | 10 |

| TERMOS DE SERVIÇOS (TRS) POR INFRAÇÃO COMETIDA | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----|
| 31 | Apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo. | Por ocorrência. | 10 |
| 32 | Comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura. | Por ocorrência. | 10 |
| 33 | Notificar incidentes repetitivos **, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de apoio a governança de TI. | Por ocorrência. | 20 |
| 34 | Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções. | Por ocorrência. | 10 |
| 35 | Operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves. | Por ocorrência. | 10 |
| 36 | Aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI. | Por ocorrência. | 10 |
| | Produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos. | Por ocorrência | 10 |
| 37 | Realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação. | Por ocorrência. | 10 |
| 38 | Realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta. | Por ocorrência. | 05 |
| 39 | Comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços. | Por ocorrência. | 05 |
| 40 | Participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE. | Por ocorrência. | 03 |
| 41 | Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA. | Por ocorrência. | 05 |
| 42 | Retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal. | Por dia incompleto | 10 |
| 43 | Apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA. | Por ocorrência. | 10 |
| 44 | Zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas. | Por ocorrência. | 50 |
| 45 | Providenciar junto a DTI, durante o PAO, as configurações necessárias na Ferramenta de Requisição de Serviços e na Solução de Assistente Virtual Inteligente para atender às demandas provenientes desse contrato. | Por mês incompleto de atraso | 100 |
| 46 | Cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência. | 10 |

Tabela 29 - Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis.

* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

** Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

8.5. LIQUIDAÇÃO

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

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

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

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

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

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

8.5.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de

contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

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

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

8.6. PRAZO DE PAGAMENTO

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

8.6.2. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ITCI de correção monetária.

8.7. FORMA DE PAGAMENTO

8.7.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

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

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

8.8. CESSÃO DE CRÉDITO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

público.

8.16. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

9.1. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

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

9.2. REGIME DE EXECUÇÃO

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

9.3. DA APLICAÇÃO DA MARGEM DE PREFERÊNCIA

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

9.4. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

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

9.5. HABILITAÇÃO JURÍDICA

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

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

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

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

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

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

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

9.5.8. **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](#).

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

9.6. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

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

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

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

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

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

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

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

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

9.7. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 9.7.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 9.7.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.7.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.7.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.7.3.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- 9.7.3.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 9.7.3.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.7.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 10 (dez)% do valor total anual estimado da contratação.
- 9.7.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- 9.7.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 9.8.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 9.8.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação
- 9.8.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 9.8.3. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 9.8.3.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços similares ao objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 67, § 5º da Lei 14.133/21, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado, ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratação executados com as seguintes características mínimas:
- I - Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft, com indicação das versões suportadas (Linux, Windows 10, Windows 11, Windows Server 2012, Windows Server 2019.)
- II - Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores de serviço de telefonia IP (sistema LINUX- ISSABEL).
- III - Instalação, configuração, gerência e manutenção de SGBD, com indicação dos bancos de dados suportados (ex.: PostgreSQL, MySQL, SQL, etc);
- IV - Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização (Hyper-V);
- V - Instalação, configuração e gerência de redes LAN e monitoramento de rede WAN, com utilização de ferramentas tipo ZABBIX ou similar.
- VI - Instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores wireless, indicando os tipos de equipamentos suportados.
- VII - Instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup e gestão de servidores de rede e monitoramento de links;
- VIII - Atendimento através de níveis de serviço, com atendimento presencial para um total correlato com a quantidade de usuários descritos no item de no mínimo 250 (duzentos e cinquenta) usuários, conforme o levantamento de usuários explicitado no item 7.2.1 do Estudo Técnico Preliminar (§ 2º do Art. 67 da Lei 14.133/2021).
- IX - Atendimento presencial a um mínimo de 500 (quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa, conforme o inventário de equipamentos explicitado no item 7.2.2 do Estudo Técnico Preliminar (§ 2º do Art. 67 da Lei 14.133/2021).
- X - Atendimento mínimo de 6.300 (seis mil e trezentos) chamados e rotinas de serviço em um período de 12 (doze) meses, conforme histórico de chamados relacionado no item 7.3.6 do Estudo Técnico Preliminar, demonstrando 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 chamados, controle de tempo de atendimento e monitoramento dos indicadores de nível de serviço (§ 2º do Art. 67 da Lei 14.133/2021).
- XI - Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas HYPER -V, com, no mínimo 08 (quatro) servidores de rede físicos e 20 (vinte) máquinas virtuais.

9.8.3.2. A CONTRATADA deverá dispor em seu quadro profissional que atuará como PREPOSTO, com Certificação ITIL Service Management Foundation ou Curso de Governança de TI baseado no COBIT® 4.1 ou 5.0, além de 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 especializado em infraestrutura de Tecnologia da Informação.

9.8.3.3. A exigência das características mínimas dos subitens I a VII (do item 9.8.3.1) dos atestados ocorre porque elas representam uma solução única, integrada e significativa, com mais de 4% de importância no contexto da prestação de serviços, com valor global único, assim sendo essas características inter-relacionadas e integram parcela relevante do objeto da contratação.

9.8.3.4. Os Atestados deverão contemplar no mínimo as seguintes informações:

- a. Identificação do contrato;
- b. Descrição dos serviços prestados;
- c. Vigência do contrato;
- d. Assinatura e identificação do signatário (Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado, telefone ou e-mail de contato);
- e. Telefone e e-mail para contato;
- f. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados;

9.8.3.5. Em se tratando de Contratação de Serviços Contínuos, conforme § 5º do Art. 67 da Lei 14.133/2021, para a habilitação o LICITANTE deverá apresentar certidão que demonstre a execução de serviços correlatos ao objeto licitado, em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo de 2 (dois) anos, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.8.3.6. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

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

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

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

9.8.3.10. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017;

9.8.3.11. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável;

9.8.3.11.1 O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante;

9.8.3.12. A empresa deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à prestação dos serviços.

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

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

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

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo máximo estimado total da contratação é de **R\$ 974.642,93** (novecentos e setenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e dois reais e noventa e três centavos) para o período contratual de 24 (vinte e quatro) meses, conforme custos unitários mensal e anual apostos na tabela constante no item 1.1 acima.

10.2. 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.

10.3. Conforme descrito no item 12 do Estudo Técnico Preliminar, a estimativa de preço da contratação foi realizada pela Equipe de Planejamento de Contratação estabelecendo os valores máximos aceitados para o certame, composta por preços unitários e totais, em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa SEGES /ME n° 94, de 23 de dezembro de 2022, e suas portarias orientativas SGD/ME n° 6432/2021 e 4.668/2022 e alterações posteriores.

10.4. Nos valores máximos admissíveis deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

10.5. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexecutável em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à contratante, ao

- longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato.
- 10.6. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do contratante a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente.
- 10.7. Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade.
- 10.8. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o LICITANTE deverá apresentar planilha de custo de formação de preço, discriminando os valores unitário e total dos serviços contratados, conforme modelo constante no Anexo VII deste TR.

11. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.
- 11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
- I. Gestão/Unidade: 00001/200352;
 - II. Fonte de Recursos: 0100 (Tesouro - Recursos Ordinários);
 - III. Elemento de Despesa: 3390.40 (Prestação de Serviços de TIC);
 - IV. Plano Interno: PF99900TI24;
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.
- 11.4. Cronograma Físico Financeiro:

| Evento | Prazo estimado | Valor |
|----------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|
| Evento 1 (proporcional) | 12/03/2024 a 31/03/2024 = 20 dias | R\$ 27.073,41 |
| Eventos do 2 ao 24 | 30 dias após o termino do último evento | R\$ 40.610,12 (por evento) |

12. **ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA**

- 12.1. Anexo I - Estudo Técnico Preliminar;
- 12.2. Anexo II - Catálogo de Serviços com Prioridade (SLA) a ser atendido;
- 12.3. Anexo III - Ambiente de Tecnologia da Informação do Contratante;
- 12.4. Anexo IV - Requisitos das Equipes Especializadas (Torres I e II);
- 12.5. Anexo V - Modelo de Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo;
- 12.6. Anexo VI - Modelo de Termo de Ciência da declaração e Manutenção de Sigilo e Segurança da Informação;
- 12.7. Anexo VII - Modelo de Apresentação da Proposta com Planilha de Formação de Preços;
- 12.8. Anexo VIII - Modelo de Termo de Vistoria;
- 12.9. Anexo IX - Modelo de Dispensa de Vistoria; e
- 12.10. Anexo X - Ferramentas - Técnicos das Equipes Especializadas.

Vila Velha/ES, na data da assinatura eletrônica.

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>CÉLIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR</div> <div>Escrivão de Polícia Federal</div> <div>Integrante Requisitante</div> | <div>MARCOS TADEU ANDERSON MONTEIRO</div> <div>Agente de Telecomunicações e Eletricidade</div> <div>Integrante Técnico</div> | <div>CARLOS MANOEL GRATEX RIBEIRO</div> <div>Escrivão de Polícia Federal</div> <div>Integrante Administrativo</div> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

DESPACHO - SR/PF/ES

1. **APROVO** o presente Termo de Referência e seus 10 (dez) anexos, nas condições, especificações e quantidades aqui definidas, por se mostrarem adequadas ao interesse e necessidade da Administração, visando à contratação da solução de TIC, essenciais para SR/PF/ES.

| Autoridade Máxima da Área de TIC |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>LEONARDO GERALDO BAETA DAMASCENO</div> <div>Delegado de Polícia Federal</div> <div>Superintendente Regional da SR/PF/ES, em exercício</div> |



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS MANOEL GRATEX RIBEIRO**, Gestor Financeiro, Substituto(a), em 26/02/2024, às 14:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO GERALDO BAETA DAMASCENO, Superintendente Regional - Substituto(a)**, em 26/02/2024, às 14:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CELIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 26/02/2024, às 14:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS TADEU ANDERSON MONTEIRO, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 26/02/2024, às 14:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=34005831&crc=A369A220.

Código verificador: **34005831** e Código CRC: **A369A220**.