



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

TIC - TR-TERMO DE REFERÊNCIA - PB-PROJETO BÁSICO Nº 32778903/2023-NTI/SR/PF/MS

Processo nº 08335.009452/2023-81

Anexo I do Edital

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 08335.009452/2023-81

Contratação de Service Desk

Campo Grande/MS, dezembro de 2023

SR/PF/MS

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
05/12/2023	0.0	Criação do documento	Gilson
07/12/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	Gilson
29/01/2024	2.0	Conclusão do TR com valores orçamentários	Gilson

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Licitação para Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários (2º NÍVEL), bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º NÍVEL), conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 Bens e serviços que compõem a solução

Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, compreendendo atividades de suporte técnico de 2º e 3º Níveis.

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
-----	-----------------------------	-------------------------	------------	-----------------------

1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários (2º NIVEL), e para sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º NIVEL).	26980	60	Mês
---	---	-------	----	-----

2.1.1. Serviços que compõem a solução

2.1.1.1. A quantidade mensal é o resultado da quantidade mensal estimada para chamados de atendimento aos usuários de TIC, somada a quantidade mensal estimada para chamados de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.

2.1.1.2. Quantidade mensal estimada para chamados de atendimento aos usuários de TIC (N2) = 136



Tempo de Início de Tratamento

Data de Extração: 06/12/2023 09:39:15

Período: 01/01/2022 a 01/12/2023

Contrato:
Todos

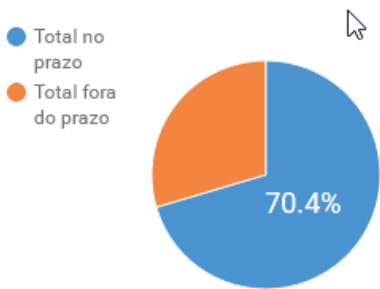
Grupo: NTI N2 MATO GROSSO
DO SUL;
Todas

Demanda:Prioridade:
Todas

Situação:
Todas

Total de Chamados: 1629

Total Dentro do Prazo: 1147 - 70.41% | Total Fora do Prazo: 482 - 29.59%



Chamados atendidos no período	Dentro do SLA	Fora do SLA	INS alcançado
1629	1147	482	70.41%
100%	70.41%	29.59%	

2.1.1.3. Quantidade mensal estimada para chamados de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (N3) = 56



Tempo de Início de Tratamento

Data de Extração: 06/12/2023 09:41:19

Período: 01/01/2022 a 01/12/2023

Contrato:
Todos

Grupo: NTI N3 MATO GROSSO
DO SUL;
Todas

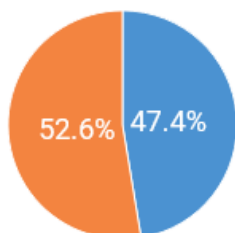
Demanda: Prioridade:
Todas

Situação:
Todas

Total de Chamados: 673

Total Dentro do Prazo: 319 - 47.4% | Total Fora do Prazo: 354 - 52.6%

● Total no
prazo
● Total fora
do prazo



Chamados atendidos no período	Dentro do SLA	Fora do SLA	INS alcançado
673	319	354	47.4%
100%	47.4%	52.6%	

2.1.1.4. Quantidade mensal total estimada de chamados = 192

2.1.1.5. A quantidade de chamados anual estimada é o resultado da quantidade estimada de chamados mensal, multiplicada por 12 meses: Quantidade anual estimada de chamados = 2.304

2.2. O Serviço deverá ser prestado durante os dias úteis da semana, 08 (oito) horas por dia (das 07:30hs às 11:30hs e das 13:30hs às 17:30hs), e aos sábados, domingos e feriados em regime de sobreaviso, nos endereços informados nos **Anexo 01** deste Termo de Referência.

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

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

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

2.2.4. Deverá ser considerado que, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, os ambientes das Superintendências foram considerados áreas de periculosidade, o que terá reflexos sobre a remuneração dos técnicos responsáveis pelo atendimento presencial nas unidades do DPF localizadas nas sedes das Superintendências Regionais.

2.2.5. Todos os custos com deslocamento das equipes técnicas da Contratada deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA.

2.2.6. Será vedada a utilização de técnicos não familiarizados com as rotinas e o ambiente da CONTRATADA para os atendimentos dos chamados, objetos desta contratação. Todos os técnicos envolvidos, independentemente do dia ou do horário do atendimento, deverão estar previamente aprovados pela CONTRATADA e possuir todas as informações, certificações, qualificações e autorizações de acesso exigidos para a devida prestação do serviço.

2.2.7. O atendimento dos suportes será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento da DTI/PF. A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da SR/PF/MS, como também poderão interagir de forma remota.

2.3. A Polícia Federal através da Diretoria de Tecnologia (DTI/PF) disponibilizará uma plataforma para registro e gerenciamento de Chamados, que é operada da seguinte forma:

2.3.1. A plataforma de suporte será gerenciada por empresa Contratada pela DTI.

2.3.2. Todos os suportes serão registrados na plataforma.

2.3.3. O atendimento dos suportes de 2º e 3º nível, objeto desta licitação, será prestado a partir do encaminhamento do suporte pela central de atendimento de 1º nível da DTI/PF. A partir dos dados registrados quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer uma das localidades das unidades participantes, como também poderão interagir de forma remota.

2.3.4. A CONTRATADA terá acesso à plataforma de gerenciamento disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar os suportes de 2º e 3º

níveis. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os suportes de 2º e 3º níveis.

2.4. Os técnicos da CONTRATADA envolvidos nos atendimentos fora dos horários normais de expediente, deverão estar devidamente familiarizados com o ambiente da CONTRATADA, e deverão possuir as mesmas certificações, qualificações e autorizações de acesso que o pessoal regular.

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

2.5. Os suportes previamente classificados pela central de atendimento (N1) e escalados para o atendimento de 2º e 3º nível, serão atendidos em função dos tempos definidos no **Anexo 01**. Alguns usuários serão definidos como VIP, e terão prioridade no atendimento. Os usuários VIPs serão: o Superintendente Regional, Delegado Regional Executivo, Delegado Regional de Combate ao Crime Organizado, Corregedor Regional, Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação e os Chefes das descentralizadas do estado. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 18 (dezoito) usuários.

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

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

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

2.9. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento, histórico de ocorrências e operação dos serviços.

2.10. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

2.11. A Polícia Federal vai disponibilizar nas Unidades contratantes os seguintes recursos para a CONTRATADA:

2.11.1. Bancada para manutenção.

2.11.2. Computadores para uso na prestação dos serviços, esses computadores só poderão ser usados dentro das Unidades contratantes, não sendo permitido a portabilidade pelas equipes da CONTRATADA.

2.12. Materiais e recursos a serem disponibilizadas pela CONTRATADA:

2.12.1. Computadores para suas equipes, que serão usados na prestação remota dos serviços fora das instalações da CONTRATADA.

2.12.2. Kit de ferramental contendo, no mínimo, os seguintes itens:

2.12.2.1. Testador e identificador de cabo de redes.

2.12.2.2. Jogo de chaves de fendas.

2.12.2.3. Jogo de chaves Philips.

2.12.2.4. Alicates de bico, de corte e universal.

2.12.2.5. Alicata crimpador categoria 6.

2.12.2.6. Pinça

2.12.2.7. Pincel e soprador para limpeza de dispositivos.

2.12.2.8. Multímetro

2.12.2.9. Punch down.

2.13. O catálogo de serviços, os tempos de início de atendimento, e os tempos de atendimento dos chamados, estão nos **Anexo 01** deste Termo de Referência.

2.14. Atendimento dos suportes de 2º nível:

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

2.15. Atendimento de chamados de 3º nível:

2.15.1. Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, classificados como de 3º nível, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços.

2.16. A Contratada deverá ser representada junto a Contratante, através da figura de um Preposto, para acompanhar a execução do Contrato.

2.16.1. O Preposto terá acesso a plataforma de gerenciamento de suportes da PF, para acompanhar a execução das atividades de suporte.

2.16.2. Todas as demandas referentes a execução Contratual deverão ser tratadas entre o representante legal da Polícia Federal e o Preposto da Contratada.

2.17. Classificação serviço

2.17.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

2.17.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

2.17.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. 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.

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

3.1.3. Atualmente, está vigente na SR/PF/MS o Contrato nº 21/2021, por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com 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 da Polícia Federal da SR/PF/MS.

3.1.4. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nas Unidades da Polícia Federal no Estado do Mato Grosso do Sul, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objetos dos contratos ora em fase de encerramento.

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

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

3.1.7. 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 TI, tais como as difundidas através do ITIL e COBIT. No entanto, a PF não conta com uma carreira específica para profissionais dedicados a atuar área de Tecnologia da Informação, sendo necessária a contratação de serviços especializados. A Diretoria de TI e Inovação da Polícia Federal vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de processos de gestão e operação capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Tabela – 1 - ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2023	
ID	Objetivos Estratégicos
CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO	Objetivo Estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários
PROCESSOS INTERNOS	Objetivo Estratégico 4: Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC
PROCESSOS INTERNOS	Objetivo Estratégico 6: Aprimorar a segurança da informação em TIC

Tabela – 2 - ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2023

ID	Ação do PDTIC
N122	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI

Tabela – 3 - ALINHAMENTO AO PAC 2023	
Item	Descrição
475	166 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Para as Unidades e subunidades da SR/PF/MS, conforme Anexo 01.

3.3.2. Estimativa de Chamados da Unidade Gestora.

Tabela – 4				
ITEM	Descrição do Serviço	Código CATSER	Quant Mensal Estimada	Quant Anual Estimada
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários (2º NIVEL), e para sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º NIVEL).	26980	192	2.304

3.4. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.4.1. Garantir o suporte de TI aos usuários Servidores, Estagiários e Terceirizados, em todas as Unidades da PF no estado do Mato Grosso do Sul.

3.4.2. Garantir a sustentação da infraestrutura de TI em todas as Unidades da PF no estado do Mato Grosso do Sul.

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal participantes da Licitação.

4.1.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal em todas as unidades participantes da licitação.

4.1.3. Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF nas unidades participantes da licitação, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A DTI/PF deverá treinar a equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.

4.2.2. Cabe a Contratada a responsabilidade de treinamento de suas equipes de suporte, para possibilitar a correta prestação do serviço

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. No decorrer da execução contratual, a Contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos relacionados no 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:

4.3.2. Aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

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

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Fiscalização do contratado por equipe técnica qualificada.

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

4.4.3. Verificar periodicamente a vantagem da continuidade do Contrato.

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

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. A Contratação do Serviço deverá entrar em vigor antes do fim do contrato atual.

4.5.2. A Empresa Contratada terá até 90 (noventa) dias para se adequar a prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. Conformidade no que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” deverá ser observado (vide Seção 7 do Anexo da IN SGD/ME nº 1/2019. Guia disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>).

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

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

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

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

4.6.6. Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para os técnicos de 2º e 3º níveis. (O Analista/Técnico de N3 pode realizar suportes de 2º e 3º Nível, mas o técnico de N2 somente pode realizar chamados de 2º Nível).

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

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

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Alinhamento com a Contratação da DTI/PF.

4.8.2. Compatibilidade técnica e contratual com a Contratação da DTI/PF.

4.9. Requisitos de Implantação

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

4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção

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

4.11. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

4.11.1. A Contratada deverá comprovar através de certificação, após a contratação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços.

4.11.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.

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

4.11.4. Requisitos de qualificação da Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível:

4.11.4.1. Conforme Portaria SGD/ME Nº 6.432, De 15 De Junho De 2021:

4.11.4.1.1. Código CBO de Referência 3132-20.

4.11.4.1.2. Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior).

4.11.4.1.3. Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.

4.11.4.2. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas nas atividades de suporte de 2º nível, devem possuir no mínimo ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

4.11.4.3. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.

4.11.4.4. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).

4.11.4.5. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

4.11.4.6. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.

4.11.5. Requisitos de qualificação da Equipe de Suporte Técnico de 3º Nível:

4.11.5.1. Conforme Portaria SGD/ME Nº 6.432, De 15 De Junho De 2021:

4.11.5.1.1. Código CBO de Referência 2123-15.

4.11.5.1.2. Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior).

4.11.5.1.3. Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.

4.11.5.2. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas na execução das atividades da Equipe devem possuir, no mínimo, diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

4.11.5.3. Serão permitidos a atuação de profissionais com experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2016 ou superior.

4.11.5.4. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo Certificação Windows Server 2016 ou superior.

4.11.5.5. Serão permitidos a atuação de profissionais com experiência em telefonia IP ou Certificação DCAP – Digium Certified Asterisk Professional.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

4.14.3. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

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

4.14.5. 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.

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

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1. Conformidade no que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” deverá ser observado (vide Seção 7 do Anexo da IN SGD/ME nº 1/2019. Guia disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>).

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

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

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

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

4.15.6. Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para os técnicos de 2º e 3º níveis. (O Analista/Técnico de N3 pode realizar suportes de 2º e 3º Nível, mas o técnico de N2 somente pode realizar chamados de 2º Nível).

4.16. Outros Requisitos Aplicáveis

4.16.1. Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução

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

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

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

- 4.16.1.4. Providenciar infraestrutura física de apoio, para utilização pelos técnicos da Contratada.
- 4.16.1.5. Providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN, para os técnicos da Contratada.
- 4.16.1.6. Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.

4.17.1. Requisitos do Modelo de Licitação

- 4.17.1.1. A licitação deverá ser em lote único, por menor preço.
- 4.17.1.2. A solução terá um único item, referente à suporte ao usuário, e suporte a infraestrutura de TI.
- 4.17.1.3. A contratação em item único, se justifica pelos seguintes fatos:
- 4.17.1.4. A separação dos serviços traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo e para gerenciamento dos suportes.
- 4.17.1.5. A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.
- 4.17.1.6. A quantidade de chamados de suporte a infraestrutura de TIC é pequena, e se licitado separadamente, poderá não interessar ao mercado.
- 4.17.1.7. A contratação em item único poderá refletir em um custo menor, vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra, para atender o contrato de forma mais econômica.

5 – RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São obrigações do CONTRATADO

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

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

- 5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
 - 5.3.3.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

- 5.3.3.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- 5.3.4. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
 - 5.3.4.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
 - 5.3.4.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e
 - 5.3.4.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

5.2. Deveres e responsabilidades 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 pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

- 5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
 - 5.3.3.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
 - 5.3.3.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- 5.3.4. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
 - 5.3.4.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
 - 5.3.4.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e
 - 5.3.4.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

- 6.1.1. Realização da reunião inicial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 6.1.2. Descrição dos eventos do período de ambientação:**
 - 6.1.2.1. Assinatura dos documentos de manutenção de sigilo, pelos representantes da CONTRATADA.
 - 6.1.2.2. Fornecimento pela CONTRATADA dos dados dos funcionários envolvidos na prestação dos serviços.
 - 6.1.2.3. Análise e aprovação pela CONTRATANTE, dos indicados pela CONTRATADA que atuaram nos serviços.
 - 6.1.2.4. Preenchimento e assinatura dos formulários de requisição de acesso, pelos funcionários da CONTRATADA.
 - 6.1.2.5. Criação dos acessos e dos perfis de acesso, pela CONTRATANTE, para que a CONTRATADA possa iniciar os serviços efetivamente.
- 6.1.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações**

6.1.3.1 A ordem de fornecimento de serviços (OFS) deverá ser enviada pelo gestor do contrato da CONTRATANTE, para o endereço de e-mail da CONTRATADA, autorizando o início dos serviços.

6.1.3.2. A abertura de chamados será realizada pelos usuários da CONTRATANTE, através dos meios eletrônicos disponibilizados pelo atendimento inicial, este serviço será disponibilizado pela DTI/PF.

6.1.3.3. Tabela de protocolos de comunicação entre Contratante e Contratada.

Tabela - 5				
DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Mensal
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	CONTRATADA	CONTRATANTE	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Mensal
Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
ATA de Reunião	Informações diversas	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Sempre que necessário
Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MS Teams)	Informações diversas*	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Sempre que necessário

6.1.4. Forma de execução e acompanhamento dos serviços

6.1.4.1. A gestão de sistemas será realizada pela plataforma de suporte disponibilizada pela DTI/PF.

6.1.5. Documentação mínima exigida

6.1.5.1. A Contratada deverá enviar mensalmente, antes da emissão da nota fiscal, um relatório detalhado de todos os serviços prestados no período de medição, o relatório será obtido através da plataforma de abertura e controle de chamados disponibilizada pela DTI/PF.

6.1.5.2. São Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços:

6.1.5.2.1. Quantidade de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.

6.1.5.2.2. Quantidade de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.

6.1.5.2.3. Percentagem de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.

6.1.5.2.4. Percentagem de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.

6.1.5.2.5. Índice de satisfação do usuário.

6.1.5.2.6. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.

6.1.5.2.7. Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.

6.1.5.2.8. Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

6.1.5.2.9. Relação de todos os objetos remanejados, ou substituídos.

6.1.5.3. A Contratada deverá emitir a nota fiscal detalhada, mensal, já descontada as possíveis glosas.

6.1.5.4. A Contratada deverá fornecer para a Contratante, documentação sobre alterações realizada na planta.

6.1.5.5. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal detalhada, mensal, já descontada as possíveis glosas.

6.1.5.6. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE, documentação sobre alterações realizada na planta.

6.1.6. Papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA

6.1.6.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço, emitir os relatórios, e emitir a documentação conforme solicitado.

6.1.6.2. A CONTRATANTE deverá fiscalizar o contrato, e efetuar o pagamento dos serviços realizados.

6.1.7. Formas de transferência de conhecimento

6.1.7.1. A CONTRATADA deverá repassar para a CONTRATANTE as informações sobre todas as atividades realizadas na planta de TI.

6.1.8. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.1.8.1. Emissão de relatório final pela CONTRATADA, para pagamento da nota e fechamento do contrato.

6.1.8.2. Fornecimento pela CONTRATADA, da documentação da situação da rede de dados.

6.2. Mecanismos formais de comunicação

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

6.2.2. Todas as demandas entre os fiscais e o Preposto da Empresa Contratada deverá ser por e-mail.

6.2.3. Não será tolerada a comunicação direta entre fiscais e Funcionários da contratada, devendo essa comunicação ser através do preposto da Contratada.

6.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.3.1. 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.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

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

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

7.1.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado a partir da comunicação do usuário e o chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução em até 15 minutos para voltar a ser atendido. Caso o chamado não seja devolvido no tempo de 15 minutos, poderá ser aplicado o TRS1 conforme consta na Tabela 10.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.2.1.1. A Tabela seguinte define os critérios para ajuste do pagamento da Contratada; redução de 01% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.

Tabela - 6	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
TRS1 a TRS49	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

7.2.2. INS: Indicador de Nível de Serviço

Tabela - 7				
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.	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos de TIT definidos pela Unidade Contratante, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% 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.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

7.2.3. IND: Indicador de desempenho

Tabela - 8				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como críticos, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%

7.2.4. TRS: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA

Tabela - 9			
Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS01	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS02	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS03	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS04	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS05	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS06	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS07	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS08	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1

TRS09	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRS10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS12	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS13	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS14	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS15	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS16	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS18	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS19	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS20	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS22	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS23	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS24	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS25	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS26	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS27	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e no deploy correções.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS30	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS32	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS33	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS34	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS35	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS36	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5

TRS37	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRS38	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS39	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS40	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS41	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS42	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS43	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS44	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS45	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	1

7.2.5. Sistemas considerados Críticos:

Tabela – 10: Sistemas Críticos de TIC				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Linux	Crítica

7.2.6. Sistemas considerados essenciais:

Tabela – 11: Sistemas Essenciais de TIC				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta
ASTERISK	Sistema de telefonia IP	MariaDB	PHP/Apache	Alta

7.2.7. Recursos considerados como Críticos:

Tabela – 12: Recursos Críticos de TIC			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
DNS Interno	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados Postgres e Mysql	Servidores Linux/Windows Server	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PABX-IP	Serviço de Telefonia IP	Servidor Asterisk	Crítica
CFTV	Sistema de Videomonitoramento	Servidor Windows Server	Crítica

7.2.8. Recursos considerados como Essenciais:

Tabela – 13: Recursos Essenciais de TIC			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. 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.

7.3.2. 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.

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

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

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

7.3.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período....

7.3.7. 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.

Reunião Inicial

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

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

7.3.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

7.3.9.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

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

7.3.14. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua

competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.3.15. 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).

7.3.16. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a

eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

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

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

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

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

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

7.4.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

7.4.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.4.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

7.4.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

7.4.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

7.4.2.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

7.4.2.2. Multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia, limitado a 2% (dois por cento) no caso de descumprimento de cláusula deste Termo de Referência, do Edital ou de Contrato, caso não haja percentual específico para a obrigação;

7.4.2.3. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

7.4.2.3.1. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

7.4.2.3.2. O item 7.4 e subitens deste Termo de Referência, traz os níveis de serviços e respectivas sanções aplicáveis;

7.4.2.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

7.4.2.5. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

7.4.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

7.4.3. As sanções previstas nos subitens 7.4.2.1 a 7.4.2.6 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.4.4. Também ficam sujeitas às infrações do Art 155 da Lei nº 14.133, de 2021, as empresas ou profissionais que:

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

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

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

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

7.4.4.4.1. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da

União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

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

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

7.4.5. aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

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

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

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

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

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

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

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

7.4.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.5. Do Pagamento

7.4.1. 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.

7.4.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como, das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$REMUNERAÇÃO MENSAL = \left(\frac{\text{Valor do Contrato}}{12} \right) - \text{Ajuste Nível de Serviço}$$

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor do Contrato = valor total estabelecido em CONTRATO

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

8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 2.591.100,00 (dois milhões. quinhentos e noventa e um mil e cem reais), conforme custos apostos na tabela abaixo:

Tabela – 14				
ITEM	Descrição do Serviço	Custo Mensal N2+N3	Custo Anual N2+N3	Custo Total Estimada N2+N3
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários (2º NÍVEL), e para sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º NÍVEL).	R\$ 43.185,00	R\$ 518.220,00	R\$ 2.591.100,00

8.2. 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.

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

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

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

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

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

9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, a serem comprovados antes da divulgação do certame.

10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 5 anos, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogável para até 10 anos, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. Este é o índice de correção monetária das novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação recomendado pelo SISIP, Sistema de administração dos recursos de informação e informática (“Art. 24 Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.”).

11.2. A cada 12 (doze) meses de execução contratual serão recalculados os percentuais por categoria da tabela abaixo para alteração contratual. Foram atribuídas as seguintes porcentagens devido à importância de cada item para o cálculo de acréscimos e supressões no contrato: Porcentagem para cálculo do aditivo contratual.

Tabela – 16: Porcentagem para cálculo do aditivo contratual			
Identificador	Item	Categoria	Porcentagem do valor contratual
1	Ativos de TIC	Host físico no Data Center	13%
		Sistemas Operacionais de Servidores	10%
		Ativos de Rede (switch e roteador)	10%
		Appliance de segurança (Firewall, IDP, IPS, Proxy, AntiSpam, Web Application Firewall, balanceador)	15%
		Armazenamento (quantidade de equipamentos)	5%
		Estação de trabalho de usuário da PF no Estado do Mato Grosso do Sul	12%
		Servidor de Aplicação	15%
		Sistemas Operacionais	5%
2	Número de servidores da SR/PF/MS	Pessoa Física	15%

11.3. As porcentagens foram calculadas com base no investimento em profissionais de TIC do contrato atual, dos últimos 12 meses. Segue tabela de alteração contratual:

Tabela – 17				
Item	Categoria	Quantidade*	Variação (% de aumento ou redução da quantidade)	Percentual Proporcional do aditivo
	Host físico no Data Center		20%	2,6%
	Sistemas Operacionais de Servidores		20%	2%
	Ativos de Rede (switch e roteador)		10%	1%
	Appliance de segurança (Firewall, IDP, IPS, Proxy, AntiSpam, Web Application Firewall, balanceador)		10%	1,5%

Ativos de TIC	Armazenamento (quantidade de equipamentos)		20%	1%
	Estação de trabalho de usuário da PF no Estado do Mato Grosso do Sul		10%	1,2%
	Servidor de Aplicação		20%	3%
	Sistemas Operacionais nas descentralizadas		20%	1%
Número de servidores da PF**	Pessoa Física		10%	1,5%

11.4. O Percentual do Aditivo será calculado tanto para mais como para menos do valor do contrato atualizado.

11.5. Para aplicação do aditivo, o percentual sempre tem que igualar ou exceder tanto para supressão quanto para acréscimo.

11.6. Os percentuais serão calculados com base no último aditivo contratual realizado para cada categoria. No caso do primeiro aditivo contratual, os acréscimos e supressões serão calculados com base no escopo definidos inicialmente na tabela anterior.

11.7. Cabe à CONTRATADA comprovar através de relatório técnico a volumetria dos itens descritos na tabela de Percentual do aditivo contratual. Os relatórios técnicos serão validados pelos fiscais técnicos, podendo ter seus valores alterados de acordo com inspeção.

11.8. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao Art. 125, da Lei 14.133 de 2021,

11.9. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes (equilíbrio econômico-financeiro), para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual (Art. 125, da Lei 14.133 de 2021).

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

11.11. Não está previsto o instrumento de "repactuação" para o presente CONTRATO, nos termos do Art. 37 da IN 02/2008-SLTI/MPOG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão-de-obra.

11.11.1. Alteração Subjetiva, Subcontratação e Consórcios

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

11.11.1.2. Não será admitida subcontratação.

11.11.1.3. Não será admitida a formação de consórcio.

11.11.2. Vistoria

11.11.2.1. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Polícia Federal no Estado do Mato Grosso do Sul. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF e terão duração estimada de 01:00 (uma hora). Após o evento será emitida declaração de vistoria em nome do LICITANTE, necessária para fins de habilitação no processo licitatório (§ 2º do Art. 63 da Lei 14.133 de 2021).

11.11.2.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento, políticas corporativas de TI, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente.

11.11.2.3. A vistoria deverá ser agendada por meio dos contatos disponibilizados no Anexo 01 deste Termo de Referência.

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

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

11.11.2.6. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, que será assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão, e que vistoriou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1. O regime da execução dos contratos é CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC SEM DEDICAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço para a seleção da proposta, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.1.2. De acordo com o Decreto nº 10.024/2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço por item.

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

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

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

12.2. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.2.1. Elaboração das Propostas

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

12.2.1.2. Nos valores ofertados já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, seguro com transporte e assistência técnica, instalação e ativação;

12.2.1.3. A Licitante que não apresentar, junto a proposta, as declarações e atestados solicitados neste Termo de Referência, será desclassificada do certame;

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

12.2.1.5. A Licitante deverá cotar cada item separadamente.

12.2.2. Atestado de Capacidade e Habilitação Técnica da Licitante

12.2.2.1. A Licitante, detentora da melhor proposta, deverá apresentar, para fins de habilitação técnica, 1 (um) ou mais ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) que a licitante já forneceu quantidade igual ou superior a 40% dos serviços, referente ao item para o qual ofertou a proposta;

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

12.2.2.3. No(s) atestado(s) deve(m) estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 ou 4 implantadas;

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

12.2.2.5. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

12.2.2.5.1. Nome do cliente.

12.2.2.5.2. Endereço completo do cliente.

12.2.2.5.3. Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).

12.2.2.5.4. Descrição dos serviços prestados.

12.2.2.5.5. Vigência do contrato.

12.2.2.5.6. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.

12.2.2.5.7. Telefone e e-mail de contato.

12.2.2.5.8. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

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

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

12.2.2.8. A apresentação de Atestado de Capacidade Técnica visa a comprovação de aptidão da Licitante para atender de modo pertinente e compatível o objeto desta licitação.

13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela TIC - PORTARIA DE INSTITUIÇÃO DE EPC Nº 32120985/2023-NTI/SR/PF/MS 32120985.

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

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
ÁLVARO CUNHA DA SILVA FILHO <i>Agente de Telecomunicações e Eletricidade</i> 11.967	GILSON MACHADO AUERSWALD <i>Agente de Telecomunicações e Eletricidade</i> 11.968	DAIANE MACHADO SEVERO DOS SANTOS FLORES <i>Agente Administrativa</i> 11.964

Autoridade Máxima da Área de TIC
PÉRICLES VELOSO RODRIGUES <i>Agente de Polícia Federal</i> 14.264

Campo Grande, <dia> de dezembro de 2023.

Aprovo,

Autoridade Competente
FABRICIO DE AZEVEDO CARVALHO <i>Delegado de Polícia Federal</i> Superintendente Regional em exercício

Campo Grande, <dia> de dezembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **PERICLES VELOSO RODRIGUES, Chefe de Núcleo**, em 29/01/2024, às 11:25, 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 **GILSON MACHADO AUERSWALD, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 29/01/2024, às 10:57, 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 **ÁLVARO CUNHA DA SILVA FILHO, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 29/01/2024, às 10:58, 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 **FABRICIO DE AZEVEDO CARVALHO, Superintendente Regional em Exercício**, em 30/01/2024, às 13:50, 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 **DAIANE MACHADO SEVERO DOS SANTOS FLORES, Agente Administrativo(a)**, em 30/01/2024, às 10:23, 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=32778903&crc=DA6F667F.

Código verificador: **32778903** e Código CRC: **DA6F667F**.