



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
GRUPO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - GTIC/DPF/FIG/PR

MINUTA DE TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 08389.002860/2024-68

**TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC**

(Processo Administrativo nº 08389.002860/2024-68)

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de empresa especializada em sustentação e operação de infraestrutura de TIC e serviço atendimento a usuários de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de forma presencial e remota, compreendendo os serviços de suporte de 2º e 3º níveis de atendimento, para as Delegacias da Polícia em Foz do Iguaçu (DPF/FIG/PR), Cascavel (DPF/CAC/PR), Guaíra (DPF/GRA/PR) e demais postos e unidades avançadas vinculadas à UG 200366, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	LOCALIDADE	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL (12 meses)	VALOR TOTAL (24 meses)
1	1	Cascavel (DPF/CAC/PR)	Serviço de Operação e Sustentação de Infraestrutura de TIC (OITIC)	27014	Valor/Mensal	24	R\$ 12.854,23	R\$ 154.250,77	R\$ 308.501,54
	2	Cascavel (DPF/CAC/PR)	Serviço de Suporte ao Usuário de Serviços de TIC (AUTIC)	26980	Valor/Mensal	24	R\$ 12.017,54	R\$ 144.210,44	R\$ 288.420,88
	3	Foz do Iguaçu (DPF/FIG/PR)	Serviço de Operação e Sustentação de Infraestrutura de TIC (OITIC)	27014	Valor/Mensal	24	R\$ 33.350,67	R\$ 400.208,01	R\$ 800.416,02
	4	Foz do Iguaçu (DPF/FIG/PR)	Serviço de Suporte ao Usuário de Serviços de TIC (AUTIC)	26980	Valor/Mensal	24	R\$ 18.026,31	R\$ 216.315,66	R\$ 432.631,32
	5	Guaíra (DPF/GRA/PR)	Serviço de Operação e Sustentação de Infraestrutura de TIC (OITIC)	27014	Valor/Mensal	24	R\$ 12.854,23	R\$ 154.250,77	R\$ 308.501,54
	6	Guaíra (DPF/GRA/PR)	Serviço de Suporte ao Usuário de Serviços de TIC (AUTIC)	26980	Valor/Mensal	24	R\$ 12.017,54	R\$ 144.210,44	R\$ 288.420,88
TOTAL							R\$ 101.120,51	R\$ 1.213.446,09	R\$ 2.426.892,19

1.1.1. Na apuração dos valores foi considerado o Adicional de Periculosidade, o qual foi acrescido ao Salário de Referência, conforme preconizado nos laudos dispostos no Anexo XVIII - TR LAUDO PERICIAL.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC;

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses (~~máximo de 5 anos~~) contados do(a) início de execução do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a solução escolhida é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme o alinhamento e diretriz da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI - Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Este é o índice de correção monetária das novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação recomendado pelo SISP, Sistema de Administração dos Recursos de informação e informática, nos termos do previsto no art. 2º da citada Portaria.

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

**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, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, compreendidos os serviços de suporte de 2º e 3º nível;

2.2.1. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF);

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

2.2.3. 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;

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

2.2.5. 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;

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

2.2.7. A Contratada deverá disponibilizar equipes especializadas nos Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.2.8. As equipes especializadas em serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (OITIC), também poderão fazer atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (AUTIC).

2.2.9. As equipes especializadas somente em Serviços continuados de suporte técnico ao usuário em Tecnologia da Informação e Comunicação (AUTIC), não poderão atuar no suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (OITIC).

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

2.2.11. 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, elaboração 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;

2.2.12. 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;

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

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

## 2.3. Serviços que compõem a solução:

### 2.3.1. Atendimento de Suportes ao usuário de TIC;

I - Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto da DTI/PF.

II - Recebimento, análise, acompanhamento e a 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 aplicações em dispositivos móveis sistema operacional IOS e Android), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos e equipamentos computacionais, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

### 2.3.2. Atendimento de suporte a infraestrutura de TIC.

I - Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto da DTI/PF.

II - Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, conforme descrito no Catálogo de Serviços.

III - Poderá os técnicos da Equipe de OITIC da DPF/FIG/PR, devidamente aprovado pela CONTRATANTE, se deslocar para as Delegacias em Cascavel e Guaíra a fim de prestar suporte em incidentes ou requisições graves e urgentes que não foram sanadas e necessitam de aprofundamento de diagnóstico no local e sendo inviável a atuação remota.

2.3.3. A CONTRATADA deverá observar as necessidades permanentes e transitórias da CONTRATANTE a fim de dimensionar e ajustar quando necessário a equipe a fim de atender as demandas.

### 2.3.4. São serviços abrangidos pelo Termo de Referência:

- 2.3.4.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
- 2.3.4.2. Sustentação de Aplicações
- 2.3.4.3. Armazenamento e Backup
- 2.3.4.4. Sustentação de Banco de Dados
- 2.3.4.5. Administração de Dados
- 2.3.4.6. Conectividade e Comunicação
- 2.3.4.7. Segurança de TIC
- 2.3.4.8. Monitoramento de Serviços de TI
- 2.3.4.9. Suporte Técnico de Microinformática

## 2.4. Do regime de prestação do serviço

I - O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades da Polícia Federal nas Delegacias de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra no Estado do Paraná, nos endereços informados neste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá disponibilizar meio de comunicação eficaz para acionamento em sobreaviso do técnico, bem como meio de deslocamento que proporcione a chegada no tempo contratado de resposta e de forma segura.

II - A estimativa é de que 98% 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 relacionadas neste Termo de Referência. No entanto, poderão ocorrer alguns serviços nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação prévia do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.

III - O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 08:00 h às 18:00 h, resguardando o intervalo de refeição em revezamento dos técnicos de no máximo 2 (duas) horas.

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

V - Fora do horário administrativo o Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) será ampliado para 60 minutos.

## 2.5. Do gerenciamento dos chamados

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

II - A plataforma de registro e gerenciamento de chamados será administrada pela DTI/PF.

III - Todos as solicitações de suportes serão registradas nesta plataforma de gerenciamento de chamados.

IV - O atendimento dos suportes objeto desta licitação, será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento de registro de chamados da DTI/PF. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer uma das

unidades da Polícia Federal nas Delegacias de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra no Estado do Paraná, como também poderão atuar de forma remota.

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

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

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

VIII - 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.

## 2.6. Do catálogo de serviços

I - A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com um Catálogo de Serviços.

II - O Catálogo de Serviços descreve os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da PF nas Delegacias de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra no Estado do Paraná.

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

IV - Os suportes previamente classificados pela central de atendimento da DTI/PF e escalados para o atendimento na DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

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

VI - Conforme a localidade da prestação de serviço, para determinadas atividades do catálogo de serviços, será disponibilizado um tempo de deslocamento (TD) (Anexo II - TR TEMPO DE DESLOCAMENTO)

VII - Os serviços e atividades constantes no catálogo de serviço são passíveis de atualizações e acréscimos pela CONTRATANTE.

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

IX - O Catálogo de Serviços consta no Anexo II do Estudo Técnico Preliminar TP e o Tempo de Deslocamento (TD) para cada localidade de atendimento consta no Anexo II deste Termo de Referência.

## 2.7. Das equipes de Atendimento

I - As especializações das equipes de atendimento devem estar em conformidade com o item 4 do Termo de Referência e com o Anexo I (Requisitos de Formação da Equipe) deste Termo de Referência

II - A Contratada deverá disponibilizar equipes de atendimento especializadas em suporte técnico de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação e de suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

III - As equipes de suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação também poderão fazer atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

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

## 2.8. Do Líder da Equipe Técnica (LET)

I - O Líder da Equipe Técnica (LET) do contrato deverá ser o integrante da equipe técnica de OITIC de Foz do Iguaçu;

II - O Líder da Equipe Técnica (LET) deverá desenvolver as atividades de forma presencial nas instalações da CONTRATANTE.

III - O Líder da Equipe Técnica (LET) deverá realizar visitas técnicas programadas (VTP) pelo menos a cada 60 (dias) às Delegacias em Cascavel e Guaíra a fim de verificar a prestação de serviço nestas localidades, reuniões com os fiscais Setoriais e com os técnicos sempre produzindo um relatório quanto as atividades, situação encontrada, necessidades de aprimoramento da infraestrutura e outros relevantes.

IV - O Líder da Equipe Técnica (LET) deverá realizar visitas técnicas corretivas (VTC) sempre que por evento de falha considera impacto Alto ou Altíssimo e já escalonado ao nível máximo da hierarquia de suporte necessite de intervenção e acompanhamento no local para as Delegacias em Cascavel e Guaíra. Poderá, delegar a outro técnico nível N3 que terá a supervisão do LET até solução definitiva da falha.

V - As especializações do Líder da Equipe Técnica (LET) deve estar em conformidade com o Anexo I do Termo de Referência (Requisitos de Formação da Equipe);

VI - O Líder da Equipe Técnica (LET) terá acesso à plataforma de gerenciamento de chamados da Polícia Federal para gestão da execução das atividades das equipes de suporte.

VII - O Líder da Equipe Técnica (LET) realizará atendimentos conforme demanda e deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão das equipes de suporte elencadas neste contrato;

VIII - O Líder da Equipe Técnica (LET) deverá quando solicitado fornecer informação precisa sobre marca, modelo e características do software, hardware e de qualquer componente que compõem ou não o parque computacional da contratada a fim de subsidiar as compras ou upgrades de TIC que por ventura sejam necessários;

IX - O Líder da Equipe Técnica (LET) deverá quando solicitado apontar soluções viáveis e tecnologicamente contemporâneas;

X - Todas as questões técnicas deverão ser tratadas entre os fiscais técnicos do contrato e o Líder da Equipe Técnica da CONTRATADA;

XI - Suas atividades não se confundem com a do preposto da CONTRATADA, pois não poderá exercer atividades de gestão administrativa do CONTRATO.

## 2.9. Da Classificação do serviço

I - 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.

II - 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.

III - 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.

IV - É vedado a qualquer técnico da CONTRATADA atender solicitação direta de usuário da CONTRATANTE sem o respectivo ticket de chamado devidamente registrado pela Central de Help Desk da DTI/PF, salvo nos casos de urgência e emergência definidos neste Termo de Referência. Nesse sentido, deve a empresa contratada fazer ampla e constante divulgação, nos locais de prestação dos serviços, dos canais e formas de realização de chamados, criando facilidades aos usuários para registro dos tickets (chamados);

## 2.10. Estimativa da demanda

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

II - Para dimensionamento das quantidades de suporte mensal e anual, levou-se em consideração as seguintes informações:

- Tabela 1, 2 e 3: Localidades atendidas com a quantidade de usuários por localidade.
- Tabela 4: Quantidade e tipo de equipamentos de Infraestrutura por localidade.
- Tabela 5: Quantitativos de equipamentos de uso de escritório por localidades.
- Histórico de Quantidade de chamados (Anexo XIII - TR HISTÓRICO DE CHAMADOS).

III - Localidades atendidas com a quantidade de usuários por localidade.

TABELA 1 – LOCALIDADES ESTIMADAS ONDE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS NA REGIÃO DE FOZ DO IGUAÇU/PR				
LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/PF/PR (Km)	DISTÂNCIA ATÉ A DELEGACIA MAIS PRÓXIMA (Km)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
DPF/FIG/PR	Av. Paraná, 3471 - Jardim Polo Centro, Foz do Iguaçu - PR, 85863-720	651 km	141 km (CAC)	244
NEPOM (ITAIPU)	Av. Tancredo Neves, 6731 - Conj. C, Foz do Iguaçu - PR, 85867-318	658 km	9,2km (FIG)	2
NEPOM (ESTALEIRO)	R. José do Patrocínio, 998-1250 - Vila Portes, Foz do Iguaçu - PR	653 km	3,2 km (FIG)	15
NEPOM (SANTA HELENA)	Santa Helena, PR, 85892-000	627 km	105 km (FIG)	2
NUMIG (PONTE DA AMIZADE)	Rod BR 277, KM 734 - Vila Portes, Foz do Iguaçu - PR, 85865-370	653 km	4,6 km (FIG)	4
NUMIG (PONTE TANCREDO NEVES)	Av. Mercosul, 1152 - Jardim Verancio, Foz do Iguaçu - PR, 85855-650	658 km	9,5 km (FIG)	4
NUMIG (AEROPORTO)	Rod. BR 469, Kms 16,5, s/n - Aeroporto, Foz do Iguaçu - PR, 85863-900	658 km	16,7 km (FIG)	3
NUMIG (CAPANEMA)	PR-281, km 1 - Capanema, PR, 85760-000	598 km	140 km (CAC)	1
NUMIG (CATUAI)	Av. das Cataratas, 3570 - Vila Yolanda, Foz do Iguaçu - PR, 85853-000	656 km	8,1 km (FIG)	12
NUMIG (PONTE DA INTEGRAÇÃO)	Parque Res. Três Fronteiras, Foz do Iguaçu - PR, 85855-610	658 km	9,6 km (FIG)	3
NUTEC (PATIO DE VEICULOS)	Av. José Maria de Brito, 2241 - Jardim das Nações, Foz do Iguaçu - PR, 85864-320	651 km	0,47 km (FIG)	2

TABELA 2 – LOCALIDADES ESTIMADAS ONDE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS NA REGIÃO DE CASCAVEL/PR				
LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/PF/PR (Km)	DISTÂNCIA ATÉ A DELEGACIA MAIS PRÓXIMA (Km)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
DPF/CAC/PR	R. Paraná, 1264 - Centro, Cascavel - PR, 85812-010	513 km	141 km (FIG)	69
GISE	<i>* Sigilo da informação</i>	518 km	1,7 km (CAC)	<i>* Sigilo da informação</i>
AEROPORTO	Av. Ítalo Webber - Santos Dumont, Cascavel - PR, 85804-810	521 km	13 km (CAC)	4
SANTO ANTONIO	R. Ramalho PIVA,80 - Centro , 85710-000	583 km	165 km (CAC)	4

TABELA 3 – LOCALIDADES ESTIMADAS ONDE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS NA REGIÃO DE GUAIÁRA/PR				
LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/PF/PR (Km)	DISTÂNCIA ATÉ A DELEGACIA MAIS PRÓXIMA (Km)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
DPF/GRA/PR	Praça Castelo Branco, nº 200 – Centro - Guaiára, PR - CEP 85980-000	659 km	141 km (FIG)	66
NEPOM	Avenida Beira Rio, nº 55 - Guaiára, PR - CEP 85980-000	660 km	1,4 km (GRA)	4
ANÁLISE	<i>* Sigilo da informação</i>	661 km	3,4 km (GRA)	<i>* Sigilo da informação</i>
DEPOSITO	Estrada Cruz de Malta, Quadra 704 - Água do Bugre - Guaiára, PR - CEP 85980-000	659 km	8,3 km (GRA)	4
GISECONT	<i>* Sigilo da informação</i>	571 km	146 km (GRA)	<i>* Sigilo da informação</i>

IV - Quantidade e tipo de equipamentos de Infraestrutura por localidade:

TABELA 4 – EQUIPAMENTOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC								
Delegacia Vinculada	Local	Servidores de Rede	VM	SWITCH	ACELERADOR STEELHEAD	SDWAN STELLCONNECT	PABXIP	TELEFONE IP
DPF/FIG/PR	DPF/FIG/PR	9	13	40	1	2	1	129
DPF/FIG/PR	NEPOM (ITAIPU)	0	0	1	0	1	0	2
DPF/FIG/PR	NEPOM (ESTALEIRO)	0	0	1	0	1	0	3
DPF/FIG/PR	NEPOM (SANTA HELENA)	0	0	1	0	1	0	1
DPF/FIG/PR	NUMIG (PONTE DA AMIZADE)	0	0	5	0	1	0	2
DPF/FIG/PR	NUMIG (PONTE TANCREDO NEVES)	0	0	1	0	1	0	2
DPF/FIG/PR	NUMIG (AEROPORTO)	0	0	0	0	0	0	2
DPF/FIG/PR	NUMIG (CAPANEMA)	0	0	1	0	1	0	1
DPF/FIG/PR	NUMIG (CATUAI)	0	0	1	0	0	0	3
DPF/FIG/PR	NUMIG (PONTE DA INTEGRAÇÃO)	0	0	0	0	0	0	0
DPF/FIG/PR	NUTEC (PATIO DE VEICULOS)	0	0	0	0	0	0	0
DPF/CAC/PR	DPF/CAC/PR	4	8	20	0	1	0	43
DPF/CAC/PR	GISE	3	0	0	0	1	0	3
DPF/CAC/PR	AEROPORTO	0	0	0	0	0	0	0
DPF/CAC/PR	SANTO ANTONIO	0	0	0	0	0	0	0
DPF/GRA/PR	DELEGACIA	13	18	12	1	1	0	56
DPF/GRA/PR	NEPOM	1	2	7	1	1	0	6
DPF/GRA/PR	ANÁLISE	2	1	2	0	1	0	5
DPF/GRA/PR	DEPOSITO	0	0	0	0	0	0	0
DPF/GRA/PR	GISECONT	1	0	1	0	0	0	0

TABELA 5 – EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO DE TIC									
Delegacia	Local	Desktop	Notebook	Estação de Ancoragem	Projektor de Video	Impressora e multifuncional e LASER P&B SAMSUNG	Impressora e multifuncional e LASER P&B LEXMARK	Impressora e multifuncional e LASER COLOR	Impressor LASER P&B
DPF/FIG/PR	DELEGACIA	300	250	200	2	3	15	7	0
DPF/FIG/PR	NEPOM (ITAIPU)			0	0	1	0	0	0
DPF/FIG/PR	NEPOM (ESTALEIRO)			0	0	1	0	0	0

DPF/FIG/PR	NEPOM (SANTA HELENA)			0	0	1	0	0	0
DPF/FIG/PR	NUMIG (PONTE DA AMIZADE)			0	0	1	1	0	0
DPF/FIG/PR	NUMIG (PONTE TANCREDO NEVES)			0	0	0	1	0	0
DPF/FIG/PR	NUMIG (AEROPORTO)			0	0	0	1	0	0
DPF/FIG/PR	NUMIG (CAPANEMA)			0	0	1	0	0	0
DPF/FIG/PR	NUMIG (CATUAI)			0	0	0	2	0	4
DPF/FIG/PR	NUTEC (PATIO DE VEICULOS)			0	0	0	0	0	1
DPF/CAC/PR	DELEGACIA	34	36	12	18	0	18	4	0
DPF/CAC/PR	GISE								
DPF/CAC/PR	NAD (CASA AMARELA)	6	2	3	0	0	2	1	2
DPF/CAC/PR	NO (CASA VERDE)	12	14	9	0	0	4	1	2
DPF/CAC/PR	NOVO PRÉDIO (ESCRIVÕES)	0	0	0	0	0	0	0	0
DPF/CAC/PR	AEROPORTO	0	4	0	0	0	1	0	0
DPF/GRA/PR	DELEGACIA	55	19		0	0	9	5	13
DPF/GRA/PR	NEPOM	12	5	0	0	0	2	1	0
DPF/GRA/PR	ANÁLISE	10	8	0	0	0	0	1	1
DPF/GRA/PR	DEPOSITO	0	1	0	0	0	0	0	1
DPF/GRA/PR	DESCENTRALIZADA DE UMUARAMA	12	0	0	0	0	1	0	0

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente contratação justifica-se:
- 3.1.1. Primordialmente, pessoas são o bem mais precioso da PF. São servidores, contratados e estagiários que geram diariamente milhares de informações se utilizando dos diversos softwares em uso na Polícia Federal. A informação, por conseguinte, tem valor imensurável neste contexto, pois vai desde um simples cadastro de acesso de portaria até informações de elevado grau de sigilo que precisam perdurar com segurança armazenadas nos servidores de rede a disposição da Justiça e da própria Polícia Federal;
- 3.1.2. A estrutura funcional da 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 o Contrato nº 32/2021-DPF/FIG/PR. Por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e com o suporte, sustentação e manutenção da infraestrutura de TIC, que garante a operacionalidade de todos os sistemas da Polícia Federal em Foz do Iguaçu/PR, Cascavel/PR e Guaíra/PR. Porém, este modelo de contrato se demonstrou inadequado e ineficiente como solução completa de TIC e devido as dificuldades operacionais da CONTRATADA.
- 3.1.4. A estrutura de TIC especialmente das Delegacias de Cascavel e Foz do Iguaçu se encontra ultrapassada e esgotada, pois foram implementadas a mais de 20 anos com infraestrutura e equipamentos que atualmente estão tecnologicamente defasados e para um efetivo de servidores que triplicou nesse período.
- 3.1.5. Portanto, para atingir o objetivo de manter e aprimorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nas Unidades da Polícia Federal em Foz do Iguaçu e suas descentralizadas, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objeto do contrato ora em fase de encerramento.
- 3.1.6. Os serviços de tecnologia da informação são críticos para a Polícia Federal. São 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 para a execução da missão de todas as áreas de negócio e dos deveres constitucionais de Polícia Judiciária da União.
- 3.1.7. A utilização de soluções de Tecnologia da Informação está em constante expansão na PF, especialmente as novas tecnologias de IA (Inteligência Artificial). Existe grande demanda pela adoção de novos serviços informatizados nos próximos anos e os projetos para a criação de tais serviços vêm sendo constantemente incorporados ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Os novos serviços e sistemas implicarão em um salto na infraestrutura atual, fazendo com que o seu gerenciamento seja ainda mais complexo.
- 3.1.8. Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal vigente, é objetivo estratégico “Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC”. Tal garantia depende da adoção e internalização institucional de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através do ITIL e COBIT. No entanto, a PF não conta com uma carreira específica para profissionais dedicados a atuar na área de Tecnologia da Informação, sendo necessária a contratação de serviços especializados. A DTI/PF vem, progressivamente, investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de processos de gestão e operação, capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários e ao cidadão.
- 3.1.9. A Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução das atividades inerentes a essa atribuição precípua de demandas referente ao serviço especializado de suporte, sustentação, monitoramento e operação de infraestrutura de TIC, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato, para realização 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. Esta solução é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme o alinhamento e diretriz da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.

3.2. LEVANTAMENTO DO QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA

TABELA DE REFERÊNCIA DE PROFISSIONAIS					
CENÁRIO DO CONTRATO ATUAL			CENÁRIO PRETENDIDO		
LOCALIDADE	N2	N3	LOCALIDADE	N2	N3
FIG	2	1	FIG	3	2
CAC	2	0	CAC	2	1
GRA	0	1	GRA	2	1

- 3.2.1. A Polícia Federal faz uso de mais de 200 sistemas corporativos, em plataforma Windows, Linux, IOS e Android, necessários ao desempenho de suas atividades relacionadas as ações de polícia judiciária, inteligência policial, criminalística, polícia administrativa, com atividades de fiscalização e controle de armas, segurança privada, produtos químicos, imigração, passaportes, registro de estrangeiros, aeroportuária entre outros, os quais necessitam de consideráveis recursos computacionais e requisitam disponibilidade 24x7, portanto a boa qualidade da TIC perfaz toda a estrutura da PF no estado do Paraná.
- 3.2.2. O quantitativo de profissionais foram definidos com base em um levantamento criterioso que considerou o contrato atual e o estudo feito pela Superintendência do Paraná 08385.004367/2023-31.
- 3.2.3. O acréscimo de um profissional de nível 3 em Foz do Iguaçu se faz necessário para atender ao aumento da demanda por serviços de suporte técnico na região. A expertise e o conhecimento técnico dos profissionais de nível 3 são essenciais para a solução de problemas complexos como o sistema VoIP, suporte ao sistema SARD, suporte a infraestrutura de rede e segurança e a garantia da qualidade dos serviços prestados.
- 3.3. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados
- I - Garantir o suporte de TIC aos usuários servidores, estagiários e prestadores de serviços, em todas as Unidades da PF em Foz do Iguaçu/PR, Cascavel/PR e Guaíra/PR.
- II - Garantir a sustentação da infraestrutura de TIC em todas as Unidades da PF em Foz do Iguaçu/PR, Cascavel/PR e Guaíra/PR.
- 3.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:
- I - ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000017/2024

- II - Data de publicação no PNCP: 20/05/2023
- III - Id do item no PCA: 43
- IV - Classe/Grupo: 168
- V - Identificador da Futura Contratação: 200366-90006/2023

3.5.

3.6. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 [EGD 2024-2027](#) e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2020-2023 da Polícia Federal prorrogado para 2024, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS			
ID	Objetivos Estratégicos		
Objetivo 2.7	2.7.2 Certificar a Entrega e o Suporte dos Serviços de TIC <i>Plano Estratégico Institucional 2023</i>		
	2.7.3 Assegurar o Atendimento de Demandas de TIC do Plano Estratégico Institucional 2023		
Objetivo 16	Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação da <i>Estratégia de Governança Digital 2020-2022</i>		

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2023 ( Prorrogado para 2024)			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A168	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas	NI22	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI

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

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

##### Requisitos de Negócio:

- 4.1.1. Alinhar com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando a Central de Serviços da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.
- 4.1.2. Atender ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de prover solução remota.
- 4.1.3. Garantir o funcionamento da infraestrutura de TIC de atendimento ao público, nas diversas unidades da CONTRATANTE e nos postos localizados na zona de fronteira com os países Paraguai e Argentina, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
- 4.1.4. Gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários *in loco*, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC.
- 4.1.5. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da CONTRATANTE.
- 4.1.6. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas e serviços de informática das unidades da CONTRATANTE.
- 4.1.7. Implantar, configurar, atualizar e executar as soluções TIC demandadas e apresentadas pelas unidades da CONTRATANTE.
- 4.1.8. Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC.
- 4.1.9. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR.
- 4.1.10. Garantir o atendimento ao público, nas diversas Unidades da Polícia Federal em DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
- 4.1.11. Melhorar a qualidade e disponibilidade dos serviços prestados tanto na sustentação de infraestrutura de TIC(SITIC), quanto no suporte aos usuários de serviços de TIC(SUSTIC).
- 4.1.12. Garantir que todas as localidades abrangidas pela contratação tenham atendimento presencial para a resolução de chamados de suporte de TIC e incidentes de infraestrutura.
- 4.1.13. Aprimorar a maturidade em governança de TIC das Unidades da PF constantes do contrato;
- 4.1.14. Evitar a contratação de empresas que apresentem propostas com indícios de inexecuibilidade.
- 4.1.15. A empresa deve demonstrar alinhamento as boas práticas na prestação de serviços de TIC através de certificação ISO 20000.

##### Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução nas seguintes condições:

- 4.2.1. A CONTRATADA, as suas próprias custas, deverá capacitar os colaboradores para uso da ferramenta de ITSM (IT Service Management) utilizada na gerência de chamados e incidentes adotada pela DTI/PF.
- 4.2.2. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados e certificados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.
- 4.2.3. A CONTRATADA deverá elaborar, no início do contrato, um plano de capacitação de seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações da CONTRATANTE.
- 4.2.4. A CONTRATADA deve priorizar no plano de capacitação eventuais lacunas de conhecimento do pessoal, relacionadas direta ou indiretamente ao objeto da contratação, que apontem para risco de impacto à prestação dos serviços ou para oportunidade de melhoria contínua na prestação do serviço, especialmente relacionadas a Servidores de Rede devendo buscar treinamento oficial do fabricante do equipamento da CONTRATANTE, sempre que disponível, que permita conhecimento de manutenção de software e hardware.
- 4.2.5. A CONTRATANTE tem até 10 (dez) dias para análise e aprovação do Plano de Capacitação , podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente.
- 4.2.6. Sempre que o Plano de Capacitação for reprovado, total ou parcialmente, a CONTRATADA deve reelaborá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis aplicando as correções requisitadas e submetê-lo novamente à aprovação da CONTRATANTE, sem prejuízo das glosas e sanções previstas por atraso na apresentação do Plano. As ações de capacitação devem ser executadas sem custos adicionais ao contrato, sem prejuízo as atividades desempenhadas e aos indicadores de desempenho.
- 4.2.7. O plano de capacitação deverá contemplar no mínimo: Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 60 (sessenta) horas anuais por profissional;
- 4.2.8. Participação de cada profissional em ao menos 1 (um) treinamento oficial dos fabricantes de software ou hardware existentes na CONTRATANTE e cujo suporte pertença ao escopo da contratação;
- 4.2.9. A relação de ações de capacitação divididas por períodos de 12 (doze) meses de execução, para fins de controle de execução. O treinamento oficial de fabricante pode ser ministrado por empresa de treinamento que possua credenciamento do fabricante, devidamente comprovado, para a tecnologia objeto da capacitação.
- 4.2.10. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação, em área de interesse e aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE,



relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, poderá ser computado como executado um treinamento oficial do fabricante com carga horária igual ao preparatório da certificação.

4.2.11. Após aprovação pela equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE do plano de capacitação, a CONTRATADA ficará responsável pela execução integral do plano, que deverá ser distribuído ao longo da vigência do contrato e não poderá prejudicar ou impactar o andamento dos serviços contratados. Qualquer alteração no plano de capacitação depende de prévia aprovação da CONTRATANTE para ser aceito.

4.2.12. A cada 12 (doze) meses a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e o considerará não executado se o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou as certificações efetivas, sejam inferiores a 90% (noventa) do planejado. Neste caso, a fatura do mês sofrerá a glosa conforme cláusula 12, do Anexo XIV - TR MINUTA DE CONTRATO.

4.2.13. Treinamentos promovidos pela CONTRATANTE, que afetem segurança das instalações e dados são de participação obrigatória para os funcionários da CONTRATADA em caso de convocação. Estes treinamentos não poderão ser computados como carga horária de treinamentos do plano de capacitação apresentado pela CONTRATADA.

### Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à:

- Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021;
- 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);
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- Site Secretaria de Governo Digital ([Secretaria de Governo Digital](#));
- E a outras legislações aplicáveis;
- E demais requisitos constantes no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;

### Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, que devem sanar falhas imprevistas; Preventivas, que são especificadas pelos manuais dos fabricantes e visam reduzir ou impedir falhas; Adaptativa a fim de assegurar a adaptação ao ambiente da CONTRATADA de algum software ou hardware; Evolutiva para a incorporação de novas funcionalidades e melhoria de desempenho; ~~pela Contratada~~, todas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

### Requisitos Temporais

4.5. Os serviços de AUTIC e OITIC considerados tickets de chamados de **requisição** devem ser prestados no prazo máximo de **3 (três) dias corridos** a contar do recebimento da abertura do chamado, emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE ou ainda que sejam estabelecidos prazos acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE devido a especificidade da requisição.

4.6. Os serviços de AUTIC e OITIC considerados tickets de chamados de **incidentes** devem ser prestados respeitando os prazos de tempo de início de tratamento (TIT) e tempo máximo para solução (TMS) -Anexo II-ETP , a contar da abertura do chamado pelo HELPDESK DTI/PF.

4.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.8. 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.

4.9. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos previstos no **Anexo II do ETP: CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.

### Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:

4.10. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, e:

4.11. Atender ao Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade. Guia disponível na URL [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/pspi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/pspi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf).

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

4.13. **Reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC. É necessário que a comunicação seja feita de forma tempestiva para que as providências sejam tomadas em tempo hábil de modo a solucionar o incidente ou amenizar seus efeitos.**

4.14. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.

4.15. **Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da contratada venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato**, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as restrições de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos Termo de Compromisso e Termo(s) de Ciência firmados respectivamente, pelo representante legal e pelo(s) empregado(s) da contratada.

4.16. Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da contratante ao encerrar a execução do contrato ou mediante solicitação da mesma.

4.17. **Comunicar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.**

4.17.1. A CONTRATADA deverá se atentar e prever na formação de equipe técnicos suficientes para a escala de sobreaviso, férias, afastamentos por doença e outros . Esta previsibilidade deve ser apontada pela contratada em planilha específica a ser entregue até 60 (Sessenta) dias após o início do contrato.

4.17.2. A CONTRATADA deverá substituir imediatamente qualquer membro da Equipe que seja desligado do contrato.

4.18. Implementar e manter, em conjunto com a contratante, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.

4.19. Disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a CONTRATANTE, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionadas ao objeto do contrato.

- 4.20. Realizar em conjunto com a CONTRATANTE, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de privacidade e segurança da informação relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivas.
- 4.21. **Todos as pessoas envolvidas por parte da CONTRATADA deverão assinar termo de termos de sigilo e compromisso fornecido pela CONTRADADA - Anexo III do TR TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.**
- 4.22. 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.
- 4.23. A atuação das equipes deve ser presencial nas instalações da CONTRATADA, em razão das diretrizes de segurança institucional. **Excepcionalmente, alguns serviços serão realizados de forma remota quando devidamente acordado com a CONTRATANTE.** A necessidade da presença física, dos perfis profissionais nas instalações da CONTRATANTE, é em razão das políticas de segurança da informação e das diretrizes de segurança institucional da Polícia Federal, conforme orientação disposta no Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023.
- 4.24. **A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE seus profissionais designados a operar presencialmente nos sítios da CONTRATANTE, e aqueles que terão acesso remoto aos sistemas corporativos.**
- 4.24.1. **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 da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - Anexo III - TR TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.**
- 4.24.2. **Os colaboradores da CONTRATADA deverão passar pela investigação social e de vida pregressa**, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade da CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.
- 4.25. Para fins de verificação e autorização de colaborador(es), pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, a seguinte documentação:
- 4.25.1. Ofício com o(s) nome(s) do(s) colaborador(es);
- 4.25.2. Cópia(s) de documento(s) oficial(is) de identificação com foto;
- 4.25.3. Cópia(s) de comprovante(s) de residência;
- 4.25.4. Currículo(s) Vitae;
- 4.25.5. Ficha(s) cadastral(is), previamente fornecida(s) à CONTRATADA pelo Gestor do contrato, que deve(m) ser impressa(s) e preenchida(s) manualmente por cada colaborador;
- 4.25.6. Certidão(ões) de Antecedentes Criminais emitida(s) pela Polícia Federal;
- 4.25.7. Certidão(ões) de Quitação Eleitoral emitida(s) pela Justiça Eleitoral;
- 4.25.8. Certidão(ões) Negativa(s) emitida(s) pela Justiça Federal;
- 4.25.9. Outras informações ou documentos requeridos pelo Setor da PF que realiza as investigações sociais.
- 4.26. 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.
- 4.27. 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.
- 4.28. Todas as informações, imagens e documentos a serem acessados, manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa e prévia autorização da CONTRATANTE, de acordo com os requisitos constantes no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 4.29. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede e sistemas poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.
- 4.30. Os prestadores de serviço deverão utilizar o crachá de identificação da empresa CONTRATADA.
- 4.31. Os uniformes a serem fornecidos pela Contratada aos seus empregados deverão ser condizentes com as atividades a serem desempenhadas na PF, compreendendo camisas, calças e calçado adequado (sugestão de camisa social, calça jeans escura sem lavagens de aspecto desbotado) também compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado e para a PF, nas cores e logomarca da CONTRATADA.
- 4.32. Os uniformes deverão ser confeccionados com coloração, estampas e escritas que não se confundam com os uniformes utilizados pela PF.

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

- 4.33. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:
- 4.33.1. O atendimento ao usuário deverá ser em língua portuguesa do Brasil.
- 4.33.2. Enquanto estiverem dentro das instalações da CONTRATANTE, os técnicos deverão estar devidamente uniformizados, com identificação clara da empresa e portando crachás de identificação.
- 4.33.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- 4.33.4. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

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

- 4.34. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.
- 4.35. 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.
- 4.36. Alinhamento com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).
- 4.37. Compatibilidade técnica e contratual com a contratação da DTI/PF.
- 4.38. Atendimento ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte técnico da DTI/PF não é capaz de atender de forma remota.
- 4.39. Operação de infraestrutura de TIC, para os casos em que o suporte técnico da DTI/PF não é capaz de atender de forma remota.
- 4.40. Os profissionais devem ser capazes de atender os serviços descritos nos catálogos de serviços de suporte a infraestrutura de TIC e serviços de suportes aos usuários de serviços de TIC.
- 4.41. Os parâmetros de atendimentos das demandas e chamados devem ser registrados na Ferramenta de ITSM disponibilizada pela DTI/PF.
- 4.42. A CONTRATADA deverá ser responsável pela capacitação de seus técnicos na utilização da ferramenta de ITSM adotada pela DTI/PF.



Requisitos de Projeto e Implementação

- 4.43. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:
- 4.44. A CONTRATADA deverá apresentar para aprovação da CONTRATANTE projeto estratégico, tático e operacional relacionado a formação da equipe de técnico e especialista para atendimento das demandas objeto da contratação, considerando os prazos definidos em tópicos específicos no TR.
- 4.45. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TIC, incluindo cronograma com as ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.
- 4.46. A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas durante a vigência contratual.
- 4.47. As novas soluções de TIC deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.
- 4.48. Quando a implementação de uma nova solução de TIC puder causar indisponibilidade nos serviços existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implementação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços

Requisitos de Implantação

- 4.49. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:
- 4.49.1. No início da vigência do contrato durante o período de implantação, obrigatoriamente, serão apresentados no mínimo: o Líder da Equipe Técnica, e pelo menos um membro da Equipe de AUTIC e OITIC para cada uma das Delegacias, Cascavel, Guaíra e Foz do Iguaçu;
- 4.49.2. Durante o período de implantação, que durará 90 (Noventa) dias, a CONTRATADA deverá concluir a formação do quadro de equipe de profissionais que atuará no contrato. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: no primeiro mês, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no segundo mês, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; e no último mês serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término dos 90 dias e fim do período de implantação, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.
- 4.49.3. A equipe de implantação também passará pelos procedimentos de investigação social e de vida pregressa que é conduzido pela Polícia Federal, em procedimento iniciado pela CONTRATADA junto à CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade da CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão;
- 4.49.4. Alinhar com a CONTRATANTE a utilização da plataforma de gerenciamento de chamados – Atendimento de suporte de 1º nível, fornecido pela CONTRTANTE através da DTI/PF.
- 4.49.5. Cadastrar os profissionais da CONTRATADA na plataforma de gerenciamento de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte. As permissões de acesso a ferramenta de chamados será distinta para O Líder da Equipe Técnica e os demais membros das equipes;
- 4.49.6. A CONTRATANTE irá ajustar o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, na plataforma de chamados utilizada pela Polícia Federal.
- 4.49.7. A CONTRATANTE providenciará a infraestrutura física de apoio, para utilização pelos profissionais da CONTRATADA.
- 4.49.8. Os funcionários da empresa que atenderão o contrato deverão indispensavelmente terem assinado os termos de sigilo e compromisso e terem sido aprovados na investigação social realizada pela PF;

Requisitos de Garantia e Manutenção

- 4.50. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.
- 4.51. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
- 4.52. A CONTRATADA deve garantir a continuidade no fornecimento dos serviços de TIC, objeto da contratação, mesmo em casos fortuitos ou de força maior.
- 4.53. CONTRATADA deve informar e apresentar sugestões, para os casos que recomendem manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa das soluções de TIC que componham o escopo da contratação.
- 4.54. Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, bem como os parâmetros mínimos de ajuste da execução aos requisitos da contratação, são apresentados no Anexo XVII - TR PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO.
- 4.55. A CONTRATADA deverá garantir a eficácia da prestação dos serviços. O ticket de chamado que eventualmente tenha sido fechado pela CONTRATADA, sem que o serviço tenha sido plenamente executado, será reaberto pela CONTRATANTE e o tempo de atendimento correrá desde o momento do registro inicial.
- 4.56. Caso se apure, posteriormente, durante à homologação pelo usuário que a CONTRATADA fechou o ticket de chamado deliberadamente sem que a demanda tenha sido plenamente satisfeita, a CONTRATADA estará obrigada a executar novamente o serviço, dentro da vigência do contrato, sem prejuízo de eventuais glosas por descumprimento de TRS e de sanções administrativas cabíveis.

Requisitos de Experiência Profissional

- 4.57. Os serviços de Atendimento de Usuário de Serviços TIC e Equipe de Operação de Infraestrutura de TIC deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;
- 4.58. 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 operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.
- 4.59. Os requisitos da formação da equipe e de experiência profissional são complementares aos requisitos de capacitação, cuja finalidade é balizar os perfis mínimos necessários para executar o objeto do contrato.
- 4.60. A CONTRATADA deverá comprovar, através de diplomas, certificados, declarações, documentos e publicações, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços, conforme disposição descritas no Anexo I - TR REQUISITOS TÉCNICOS.
- 4.61. 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.
- 4.62. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente e/ou indiretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme requisitos obrigatórios para cada equipe especializada deste TR e observados os prazos de vigência das certificações.

Requisitos de Formação da Equipe

- 4.63. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:
- 4.63.1. Considerando as características das atividades a serem desempenhadas, bem como levando em consideração a experiência adquirida com as contratações anteriores desta CONTRATANTE, adotar-se-á, preferencialmente, o enquadramento e perfis profissionais abaixo indicados, como referência de garantia de execução do contrato, devem ser adotados como de referência comum às LICITANTES, para dimensionamento das equipes a composição descrita na Tabela abaixo:

DELEGACIA	SERVIÇO	CBO	PERFIL	QT
	AUTIC DPF/FIG/PR	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	3
			Analista de suporte computacional Sênior	1

DPF/FIG/PR	OITIC DPF/FIG/PR	2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	1
DPF/CAC/PR	AUTIC DPF/CAC/PR	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	2
	OITIC DPF/CAC/PR	2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	1
DPF/GRA/PR	AUTIC DPF/GRA/PR	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	2
	OITIC DPF/GRA/PR	2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	1
TOTAL DE PROFISSIONAIS				11

4.63.2. **Requisito de Experiência/Qualificações da Equipe de Atendimento de Usuário de Serviços TIC (AUTIC):**

I - Todos devem possuir experiência conforme Anexo I - TR REQUISITOS TÉCNICOS ;

4.63.3. **Requisito de Experiência/Qualificações da Equipe de Operação de Infraestrutura de TIC (OITIC).**

I - Todos devem possuir experiência conforme Anexo I - TR REQUISITOS TÉCNICOS;

**Requisitos de Metodologia de Trabalho:**

4.64. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante de um ticket de chamado de requisição e/ou incidente encaminhado pela ferramenta ITSM (IT Service Management) utilizada na gerência adotada pela DTI/PF.

4.65. O ticket de chamado indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.66.

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

4.68. 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 conformidade da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

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

4.70. 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.

4.71. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes ao ticket de chamado, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.72. 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 pela contratante.

4.73. 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 COBIT 2019.

4.74. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 7 (sete) dias da semana, inclusive sábados, domingos, feriados e recessos da CONTRATANTE, para acionamento de suporte técnico em sobreaviso;

4.75. Os atendimentos devem ser realizados obedecendo o fluxo de abertura e atendimento de ticket de chamados de TIC conforme diagrama do Anexo IV do ETP FLUXO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS DE USUÁRIOS DE TI.

**Vistoria**

4.76. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h horas às 17h horas.

4.77. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF e terão duração estimada de 01:00 (uma hora).

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

4.79. 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.

4.79.1. A visita deve ser agendada com no mínimo 24 horas de antecedência.

4.79.2. O pedido de vistoria deve ser formalizado com envio de e-mail para o endereço [nti.fig.pr@pf.gov.br](mailto:nti.fig.pr@pf.gov.br) onde deve ser informado o nome e dados de identificação dos representantes da empresa.

4.80. 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 Anexo V do TR: DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES.

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

**Sustentabilidade:**

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

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

4.82.2. A contratada deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 6ª edição, disponibilizado no site da AGU <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf>.

4.82.3. 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.

4.82.4. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

4.82.5. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs)."

**Subcontratação:**

4.83. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual, inclusive não é admitida a subcontratação de pessoa jurídica, como prestador de serviços, para compor a Equipe Técnica.

**Garantia da Contratação:**

- 4.84. 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.
- 4.85. **Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.**
- 4.86. **A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.**
- 4.87. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

**Informações relevantes para o dimensionamento E/OU apresentação da proposta:**

- 4.88. A demanda do órgão tem como base as seguintes características resumidamente apontadas:
- 4.88.1. Atendimento de Infraestrutura de TIC e Atendimento de usuário de TIC conforme descrito neste Termo de Referência e Estudo Técnico Preliminar nas Delegacias de Polícia Federal em Foz do Iguaçu, Cascavel, Guaíra e as unidades listadas nas Tabelas 1, 2 e 3.
- 4.88.2. Requisitos de Formação da Equipe (Anexo I do Termo de Referência)
- 4.88.3. Aquisição de uniformes para as estações de verão e inverno;
- 4.88.4. Treinamento continuado da equipe;
- 4.88.5. Viabilizar meio de transporte adequado para deslocamento dos técnicos conforme descrição dos locais de atendimento;
- 4.88.6. Viabilizar escala de sobreaviso e meio de contato a fim de prover atendimento 24x7;
- 4.88.7. Regularidade fiscal e financeira;
- 4.88.8. Prever a substituição para ausência de técnico por férias, doença ou outro motivo;
- 4.88.9. Estima-se que 96% (NOVENTA E SEIS POR CENTO) dos chamados de atendimento são abertos entre as 08h e as 19h;
- 4.88.10. O atendimento de primeiro nível remoto como dúvidas, solicitações e reclamações dos usuários internos de serviços da PF não será escopo da presente contratação, vez que o serviço de atendimento de TIC em 1º Nível abrangendo todas as unidades e usuários da PF no Brasil, é objeto de contrato da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), enquanto órgão central de TIC da PF.
- 4.88.11. **A Administração esclarece que os locais de prestação dos serviços há incidência de periculosidade, conforme laudos de avaliação ambiental dispostos no ANEXO XVIII - TR LAUDOS DE PERICULOSIDADE, devendo as licitantes considerar tal fato na composição de custos de suas propostas.**
- 4.88.12. **Quando convocadas pelo pregoeiro, as licitantes deverão apresentar a proposta, conforme modelo disponibilizado no Anexo XIX - TR Modelo de Apresentação de Proposta Simplificada deste Termo de Referência, devendo apresentar a proposta em formato PDF e, o documento deve ser assinado por certificação digital ou pela assinatura eletrônica GOV.**

**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 conforme os meios e mecanismos formais de comunicação (Item 6.14), 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. Disponibilizar sala de apoio técnico adequada aos trabalhos da equipe Técnica da CONTRATADA;
- 5.1.10. Disponibilizar ponto de acesso a rede PF para CONTRATADA;

**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 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, além de todos os processos de monitoramento mapeados, e quaisquer documentos gerados, repassados através de meio formal à equipe de Gestão do Contrato, ao final do contrato;
- 5.2.9. 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.
- 5.2.10. 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.
- 5.2.11. Fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 5.2.12. Disponibilizar mobiliário adequado (cadeiras, mesas e outros) para a sala de apoio técnico;
- 5.2.13. Disponibilizar ferramental, equipamentos e acessórios computacionais adequados aos serviços da equipe técnica como, desktop completo (mouse, teclado, monitor e CPU) ou Notebook para acessos remotos e outros necessários a desempenhar as atividades técnicas em quantidade adequada suficiente para a Equipe Técnica.

**6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

**Condições de execução:**

- 6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 6.1.1. Início da execução do objeto: Em até 15 (quinze) dias da assinatura do contrato.
- 6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: com exceção dos atendimentos e ações tempestivas em situações que necessitem de atuação imediata para evitar ou diminuir danos, o fluxo de atendimento a ser seguido se encontra no ANEXO IV do ETP: FLUXO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS DE USUÁRIOS DE TIC E OPERAÇÃO EM INFRAESTRUTURA DE TIC.
- 6.2. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF, para tratar as demandas. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de rede privada virtual (VPN), com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os chamados de suporte.
- 6.3. Cronograma de realização dos serviços:
- 6.3.1. Os prazos para início e conclusão dos atendimentos se encontram no **Anexo II - ETP CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.
- 6.3.2. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC única da PF, administrada pela DTI, sendo seu registro inicial via ligação 0800, e-mail, assistente virtual inteligente (Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams), portal de serviços, aplicativo para dispositivo móvel (Android e iOS).
- 6.3.3. Os chamados poderão ser abertos diretamente pelos usuários de TIC das Delegacias de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra, processos automatizados de monitoramento da infraestrutura de TIC e pelo LET (Líder da Equipe Técnica) CONTRATANTE que deverá justificar a necessidade da abertura do ticket de chamado.
- 6.3.4. O atendimento do suporte será prestado pela CONTRATADA de acordo com o fluxo de atendimento apresentado no **Anexo IV do ETP: FLUXO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS DE USUÁRIOS DE TI E OPERAÇÃO EM INFRAESTRUTURA DE TIC**.
- 6.3.5. A partir dos dados registrados, quando da abertura do ticket de chamado, os profissionais se deslocarão ao local indicado, em qualquer um dos sítios da CONTRATANTE, como também poderão interagir de forma remota.
- 6.3.6. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que a equipe da DTI/PF escalonar o chamado de suporte para a CONTRATADA.
- 6.3.7. O sistema de chamados e a ferramenta de monitoramento deverão ser utilizadas pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento e indicadores de disponibilidade, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal.
- 6.3.8. Os procedimentos adotados para obtenção da solução do chamado devem ser registrados pormenorizados no sistema de chamados, tanto os que resultaram em soluções bem-sucedidas, como os que foram infrutíferos.
- 6.3.9. A CONTRATADA deverá implementar rotinas de abertura de chamados automatizados, quando o incidente for detectado pela atividade de monitoramento da infraestrutura de TIC.
- 6.3.10. A CONTRATADA deverá ser proativa na detecção e atendimento de incidentes que afetarem infraestrutura de TIC com impacto Altíssimo ou Alto e Urgência Crítica ou Alta, registrando posteriormente o atendimento conforme item 6.3.3.

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

- 6.4. Os serviços serão prestados nos endereços indicados nas tabelas 1, 2 e 3, localizadas no tópico III do item 2.10 deste documento.
- 6.4.1. Poderá haver adição ou remoção de localidades contempladas em razão de futura necessidade da Administração.
- 6.5. Os serviços serão prestados no seguinte horário:
- 6.5.1. No horário administrativo, compreendido nos dias úteis, entre as 08:00 h às 18:00 h, resguardando o intervalo de refeição em revezamento dos técnicos de no mínimo 1 (uma) hora e no máximo de 2 (duas) horas, respeitada a jornada de trabalho de no máximo 44 horas semanais.
- 6.5.2. O horário de sobreaviso será compreendido, nos dias úteis, das 18:00 h às 08:00 h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 08:00 h.

#### Materiais a serem disponibilizados:

- 6.6. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, para o atendimento das ordens de serviço conforme for pertinente.
- 6.6.1. Em caso de solicitação de ferramentas ou equipamentos por parte da equipe técnica a CONTRATADA deverá proceder com a entrega com o prazo máximo de 5 dias improrrogáveis a contar da data da solicitação.

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

- 6.7. A demanda do órgão tem como base os requisitos enumeradas Tópico 4 deste documento.

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

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

#### Formas de transferência de conhecimento:

- 6.9. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:
- 6.10. Ao término de todo atendimento, tanto a equipe AUTIC quanto a equipe OITIC descreverão detalhadamente os problemas diagnosticados, os procedimentos executados e os resultados obtidos ou os produtos entregues, mantendo ainda atualizada uma base de conhecimento com os problemas mais comuns e guia de procedimentos para cada equipe. Deverão ser produzidos relatórios resumidos dos serviços executados, relatórios detalhados de todos os procedimentos executados a serem inseridos na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como informar a solução implementada ao caso concreto.
- 6.11. CONTRATADA deverá repassar para a CONTRATANTE, através de relatórios, diagramas técnicos e outros meios tecnologicamente viável, todas as informações sobre as atividades realizadas na planta de TIC.

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

- 6.12. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:
- 6.12.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.
- 6.12.2. Emissão de relatório técnico final detalhado pela CONTRATADA, para pagamento da nota fiscal e fechamento do contrato.
- 6.12.3. Fornecimento pela CONTRATADA, da documentação referente a rede de dados, dos sistemas e equipamentos estruturantes de infraestrutura da CONTRATANTE com descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida..
- 6.13. A documentação gerada deverá ser aprovada pela CONTRATANTE.

#### Mecanismos formais de comunicação:

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

**TABELA 6 – Mecanismos Formais de Comunicação**

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
Ticket de Chamado	Autorização para prestação de serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Início do contrato
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	CONTRATANTE	CONTRATADA	Mensal
Termo De Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Mensal
Termo De Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Mensal
Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	CONTRATANTE/CONTRATADA	CONTRATANTE/CONTRATADA	Sempre que necessário
Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas*	CONTRATANTE/CONTRATADA	CONTRATANTE/CONTRATADA	Sempre que necessário

#### Formas de Pagamento:

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

#### Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança:

- 6.16. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 6.17. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação encontra-se no Anexo III do TR: TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.

### 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 CONTRATANTE e 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 CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

#### Preposto

- 7.5. 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.
- 7.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período do horário comercial.
- 7.6.1. Todas as demandas administrativas e legais referentes à execução contratual deverão ser tratadas entre os gestores do contrato, fiscal administrativo e o Preposto da CONTRATADA.
- 7.6.2. O Preposto deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos administrativos.
- 7.6.3. Conforme previsto no item 2.8 deste documento, o LET (Líder da Equipe Técnica) não poderá cumular a função de preposto.
- 7.6.4. O preposto deverá realizar reuniões com a equipe que atende a CONTRATADA com periodicidade mínima semanal durante o período de implantação dos serviços contratados e mensalmente após a concretização da implantação registrando e enviando a ATA de Reunião para a CONTRATADA.
- 7.6.5. O preposto deverá comparecer às reuniões solicitadas pela CONTRATADA.
- 7.6.6. A CONTRATADA deverá ser representada junto à CONTRATANTE, através da figura de um preposto, para acompanhar e responder pela fiel execução do contrato.
- 7.7. 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

#### Líder da Equipe Técnica

- 7.7.1. Os requisitos do Líder da Equipe Técnica estão descritas no Anexo I - Requisitos Técnicos.
- 7.7.2. O Líder da Equipe Técnica deverá desenvolver as atividades de forma presencial nas instalações da CONTRATANTE.
- 7.7.3. As atividades desenvolvidas pelo preposto e Líder da Equipe Técnica são interdependentes, devendo haver sinergia das ações, de ambos os profissionais, para o atendimento da execução do objeto contratado.

#### Reunião Inicial

- 7.8. 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.
- 7.9. 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 3 (três) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser postergada a critério da CONTRATANTE.
- 7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:
- 7.9.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.9.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.9.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.9.1.4. 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;

## Fiscalização

7.10. 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

7.11. 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);

7.11.1. 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](#));

7.11.2. 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](#));

7.11.3. 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](#)).

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

7.11.5. 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

7.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022 e no Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, 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](#)).

7.12.1. 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](#)).

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

7.13.1. Apurar durante os procedimentos de implantação do contrato se todos os funcionários que compõem a Equipe Técnico, inclusive o seu Líder (LET), possuem contrato de trabalho devidamente formalizado, com assinatura das respectivas carteiras de trabalho assinadas e salários em conformidade com o previsto em Convenção Coletiva de Trabalho ou outro normativo;

7.13.2. Exigir mensalmente da empresa contratada, durante o procedimento de faturamento mensal, a apresentação dos comprovantes de pagamento de salários e demais benefícios dos funcionários que prestem serviço diretamente nas sedes da Administração por pelo menos 3 (três) vezes por semana, de forma a apurar o pagamento dessas verbas, bem como o cumprimento do prazo legal ou convencional de pagamento

7.13.2.1. A apuração do requisito temporal indicado no item acima, deverá ser feito pelo fiscal técnico do contrato, mediante informação na termo de recebimento provisório, fazendo contar os nomes dos funcionários que estejam prestando serviços diretamente em uma das sedes da Administração.

7.13.3. Apurar a regularidade dos pagamentos feitos nas contas dos trabalhadores junto ao FGTS;

7.14. Para fins de possibilitar a realização da fiscalização administrativa, a CONTRATADA deverá os documentos abaixo relacionados:

7.14.1. **No primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação referente aos funcionários qualificados na forma no item 7.13.2:**

7.14.1.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

7.14.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

7.14.1.3. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

7.14.2. **entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf), referente aos funcionários qualificados na forma no item 7.13.2:**

7.14.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

7.14.2.2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

7.14.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

7.14.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

7.14.3. **entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos, referente aos funcionários qualificados na forma no item 7.13.2:**

7.14.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;

7.14.3.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;

7.14.3.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

7.14.3.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

7.14.3.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

7.14.4. **entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato, referente aos funcionários qualificados na forma no item 7.13.2:**

7.14.4.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

7.14.4.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

7.14.4.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

7.14.4.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

7.14.5. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 7.14.1 acima deverão ser apresentados.

7.14.6. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 7.14.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

7.14.7. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Cíveis de Interesse Público (Oscip's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.



- 7.14.8. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.
- 7.14.9. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).
- 7.14.10. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.
- 7.14.11. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.
- 7.14.12. A Administração contratante poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.
- 7.14.13. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 7.14.14. Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de 15 (quinze) dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- 7.14.15. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
- 7.14.16. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da Contratada.
- 7.14.17. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.
- 7.14.18. A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 7.14.19. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.
- 7.14.20. A fiscalização administrativa observará, ainda, as diretrizes relacionadas no item 10 do Anexo VIII-B da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, cuja incidência se admite por força da Instrução Normativa Seges/Me nº 98, de 26 de dezembro de 2022.
- 7.14.21. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

#### Gestor do Contrato:

- 7.15. 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](#)).
- 7.16. 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](#)).
- 7.17. 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](#)).
- 7.18. 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](#)).
- 7.19. 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](#)).
- 7.20. 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).
- 7.21. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no **Anexo III do ETP ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO E TERMOS DE SERVIÇO**.
- 8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA :
- 8.2.1. Não produzir os resultados acordados;
- 8.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 8.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- 8.4.1. Nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, o pagamento dos serviços é o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (AjusteNMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos níveis mínimos de serviço e da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização.

O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Fm = VMS - Ajuste(NMS)$$

onde,

Fm: é o faturamento mensal a ser pago ao contratado;

VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;

Ajuste(NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

- 8.4.2. O desconto na fatura mensal, decorrente do ajuste (NMS) não será superior a 30% sobre o valor mensal, cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 8.4.3. Entrega dos relatórios gerenciais - Anexo XII do TR: RELATÓRIOS GERENCIAIS.



- 8.4.4. Cumprimento dos prazos de entrega: o faturamento será autorizado após cumprimento dos prazos acordados para a entrega dos serviços e documentação prevista neste TR pela CONTRATADA.
- 8.4.5. Cumprimento dos resultados acordados: o faturamento será autorizado baseado na entrega dos resultados acordados técnicos e administrativos.
- 8.4.6. Cumprimento e comprovação das obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias.
- 8.4.7. Cumprimento das condições de habilitação da CONTRATADA.

#### **Do recebimento:**

- 8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (Dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.5.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 8.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 8.10. A CONTRATADA fica obrigada 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.
- 8.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))
- 8.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 8.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.14. 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.
- 8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (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:
  - 8.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
  - 8.15.2. 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;
  - 8.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
  - 8.15.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
  - 8.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.16. 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 incontestada da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.18. 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.

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

- 8.19. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme Anexo XVII do TR PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO
- 8.20. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:
  - 8.20.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
  - 8.20.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

#### **Liquidação**

- 8.21. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o **prazo de 10 (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.
- 8.22. 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.
- 8.23. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
  - 8.23.1. O prazo de validade;
  - 8.23.2. A data da emissão;
  - 8.23.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
  - 8.23.4. O período respectivo de execução do contrato;
  - 8.23.5. O valor a pagar; e

8.23.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.24. 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;

8.25. 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.

8.26. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.26.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

8.26.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018);

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

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

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

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

#### **Prazo de pagamento:**

8.31. 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.

8.32. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

#### **Forma de pagamento:**

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

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

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

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

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

#### **Cessão de crédito**

8.38. 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.

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

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

8.40. 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](#).

8.41. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

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

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

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

#### **Regime de execução:**

9.2. O regime de execução do contrato será por pagamento por valor fixo mensal, em que os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como “**empreitada por preço global**”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, nos termos do item 21.15 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

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

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

#### **Exigências de habilitação**

9.4. Para fins de habilitação, deverá o LICITANTE comprovar os requisitos:

#### **Habilitação jurídica**

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

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

9.7. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à

verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

- 9.8. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal** – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.9. **Sociedade empresária estrangeira**: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).
- 9.10. **Sociedade simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.11. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária**: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 9.12. **Sociedade cooperativa**: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).
- 9.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou 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.
- 9.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

#### Qualificação Econômico-Financeira

- 9.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 9.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.24.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- 9.24.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 9.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de até 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.
- 9.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 9.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor

#### Qualificação Técnica

- 9.28. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação ;
- 9.28.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação
- 9.29. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional, em plena validade;
- 9.30. 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.
- 9.31. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 9.31.1. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 9.31.2. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de **3 (três) anos na prestação dos serviços de mesma natureza**, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;
- 9.31.3. Comprovante de endereço e existência física da sede da empresa com no mínimo 3 anos de funcionamento.
- 9.31.4. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico ao usuário com atendimento presencial e remoto.
- 9.31.5. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Microsoft Windows Server 2019 ou superior, Active Directory, Microsoft Windows 10 ou superior e para as ferramentas Microsoft Office;
- 9.31.6. 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, homologação dos chamados pela CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;

- 9.31.7. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela **Information Technology Infrastructure Library - ITIL** na prestação de serviços de suporte técnico ao usuário de Tecnologia da Informação.
- 9.31.8. Atendimento presencial no mínimo a 500 (quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.
- 9.31.9. Atendimento mínimo de 5.500 (cinco mil e quinhentos) chamados em um período de 12 (doze) meses.
- 9.31.10. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos esses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment); Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); Gerenciamento de Mudança (Change management); Gerenciamento de Problemas (Problem Management); Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management), sendo em um mesmo contrato.
- 9.31.11. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 20 (vinte) servidores físicos/virtuais; 50 (cinquenta) ativos de rede gerenciáveis (switch/router), links WAN e rede sem fio em um mesmo contrato.
- 9.31.12. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas) estações.
- 9.31.13. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de segurança, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas) estações.
- 9.31.14. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 20 (vintge) servidores físicos/virtuais em um mesmo contrato.
- 9.31.15. Experiência na instalação, configuração e administração em ambientes de monitoramento de serviços de rede, usando a ferramenta Zabbix.
- 9.31.16. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 50 (cinquenta) TBytes.
- 9.31.17. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento e ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS com capacidade mínima de 100 (cem) TBytes.
- 9.31.18. Serviço de instalação, administração, configuração em Central Telefônica IP, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 300 ramais/usuários em um mesmo contrato.
- 9.31.19. Experiência em gerenciamento, instalação, configuração, manutenção, monitoramento e suporte técnico a servidor Voice over IP (VoIP) com utilização do Asterisk.
- 9.31.20. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas Hyper-V e/ou VMware, com, no mínimo, 20 (vinte) servidores físicos/virtuais.
- 9.31.21. Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseados na tecnologia CISCO ou compatível, tais como concentrador VPN, Core Router, Firewall e SD-WAN
- 9.32. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.33. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.34. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 9.34.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- 9.34.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 9.34.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 9.34.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 9.34.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
- 9.34.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
- 9.34.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

COMPILADO POR EQUIPE						
Equipe	ANOS					TOTAL
	1	2	3	4	5	
OITIC	R\$ 708.709,55	R\$ 710.608,89	R\$ 712.513,32	R\$ 714.422,86	R\$ 716.337,51	R\$ 3.562.592,13
AUTIC	R\$ 504.736,55	R\$ 506.089,24	R\$ 507.445,56	R\$ 508.805,51	R\$ 510.169,11	R\$ 2.537.245,97
TOTAL	R\$ 1.213.446,09	R\$ 1.216.698,13	R\$ 1.219.958,88	R\$ 1.223.228,37	R\$ 1.226.506,62	R\$ 6.099.838,09

EVOLUÇÃO ESTIMADA DA FATURA MENSAL POR ANO (Ajustado pelo IPCEA)					
ANO	1	2	3	4	5
VALOR MENSAL	R\$ 101.120,51	R\$ 101.391,51	R\$ 101.663,24	R\$ 101.935,70	R\$ 102.208,89

10.1. O custo estimado total da contratação **12 (doze) meses de R\$ 1.213.446,09** (um milhão, duzentos e treze mil quatrocentos e quarenta e seis reais e nove centavos) e **para 24 (vinte e quatro) meses de R\$ 2.430.144,22** (dois milhões, quatrocentos e trinta mil cento e quarenta e quatro reais e vinte e dois centavos) conforme custos unitários apostos na tabela acima.

- 10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.
- 10.3. Os Anexos XI e XIX do TR, apresentam modelo para apresentação das propostas e planilha de custos e formação de preços para auxiliar as LICITANTES no processo de apuração de custos e orçamento dos serviços licitados.

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: 00001/200366
  - II) Fonte de Recursos: [...];
  - III) Programa de Trabalho: [...];
  - IV) Elemento de Despesa: 339040;
  - V) Plano Interno: [...];
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Cronograma Físico Financeiro:

EVENTO	PRAZO ESTIMADO	VALOR
1º ano de execução	12 MESES DE CONTRATAÇÃO	R\$ 1.213.446,09
2º ano de execução	24MESES DE CONTRATAÇÃO	R\$ 2.430.144,22

12. ANEXOS DESTE TERMO DE REFÊNCIA

- 12.1. Compõem anexos deste termo de referência, os seguintes documentos:
- a) Estudo Técnico Preliminar (ETP) e seus anexos;
  - b) Anexo I do TR: requisitos técnico
  - c) Anexo II do TR: Tempo de deslocamento
  - d) Anexo III do TR: Termo de compromisso de manutenção de sigilo
  - e) Anexo IV do TR: Declaração de vistoria técnica
  - f) Anexo V do TR: Declaração de conhecimento pleno das condições
  - g) Anexo VI do TR: Modelo carta de apresentação de preposto
  - h) Anexo VII do TR: Modelo termo de recebimento provisório técnico
  - i) Anexo VIII do TR: Modelo termo de recebimento definitivo
  - j) Anexo IX do TR: Modelo de atestado de capacidade técnica
  - k) Anexo X do TR: Modelo de apresentação de proposta
  - l) Anexo XI do TR: Modelo de planilha de formação de preços
  - m) Anexo XII do TR: Relatórios gerenciais
  - n) Anexo XIII do TR: Histórico de chamados
  - o) Anexo XIV do TR: Minuta de contrato
  - p) Anexo XV do TR: Definição de termos
  - q) Anexo XVI do TR: Processo de atendimento
  - r) Anexo XVII do TR: Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento
  - s) Anexo XVII do TR: Laudos de periculosidade
  - t) Anexo XVIII do TR: Modelo de Apresentação de Proposta Simplificada

<b>ANDERSON VIEIRA CANTINI</b> Integrante Requisitante Titular Agente de Polícia Federal Matrícula: 14.200	<b>MARCOS ANTÔNIO DA SILVA</b> Integrante Técnico Titular Matrícula: 13.671	<b>CÉLIO SANTANA LISBOA</b> Integrante Administrativo Titular Agente Administrativo Matrícula: 12.625
<b>ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA</b> Integrante Requisitante Substituto Agente Administrativo Matrícula: 5.351	<b>ROGÉRIO PRATES COSTA ALVES</b> Integrante Técnico Substituto Matrícula: 18.508	<b>WILLIAM CORDEIRO LEITE</b> Integrante Administrativo Substituto Matrícula: 16.665

Autoridade Máxima da Área de TIC
<b>ANDERSON VIEIRA CANTINI</b> Agente de Polícia Federal Chefe GTIC/DPF/FIG/PR Matrícula: 14.200

Foz do Iguaçu, na data da assinatura eletrônica .

Aprovo,

Autoridade Competente

**MARCO BERZOINI SMITH**

Delegado de Polícia Federal  
Chefe/Ordenador de Despesas da DPF/FIG/PR



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON VIEIRA CANTINI**, **Agente de Polícia Federal**, em 06/11/2024, às 10:10, 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 **ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA**, **Agente Administrativo(a)**, em 05/11/2024, às 15:25, 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 **WILLIAM CORDEIRO LEITE**, **Gestor Financeiro**, em 06/11/2024, às 10:15, 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 SANTANA LISBOA**, **Agente Administrativo(a)**, em 06/11/2024, às 10:15, 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 **ROGERIO PRATES COSTA ALVES**, **Agente de Polícia Federal**, em 06/11/2024, às 15:04, 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 **MARCO BERZOINI SMITH**, **Chefe de Delegacia**, em 06/11/2024, às 15:11, 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 ANTONIO DA SILVA**, **Perito(a) Criminal Federal**, em 06/11/2024, às 16:46, 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=38367973&crc=A34E6FBB](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=38367973&crc=A34E6FBB).

Código verificador: **38367973** e Código CRC: **A34E6FBB**.