

# PREGÃO ELETRÔNICO

90002/2024

**CONTRATANTE (UASG)**  
(200378)

## OBJETO

Contratação de serviços especializados de **Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC**, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), manutenção de equipamentos de TIC e visitas técnicas programadas, às delegacias do interior, visando atender as necessidades da SR/PF/RO

## VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

**R\$ 2.792.561,04** (dois milhões setecentos e noventa e dois mil quinhentos e sessenta e um reais e quatro centavos)

## DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 15/05/2024 às 10:00h (horário de Brasília)

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO:**  
MENOR PREÇO POR ITEM

**MODO DE DISPUTA:**  
ABERTO

**PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS**  
NÃO



Baixe o APP Compras.gov.br  
e apresente sua proposta!



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM RONDÔNIA - SR/PF/RO

Pregão Eletrônico nº 90002/2024		Data de Abertura: 15/ 05/ 2024 às 10:00 horas (horário de Brasília), no sítio <a href="https://www.gov.br/compras/pt-br">https://www.gov.br/compras/pt-br</a>		
Objeto				
Contratação de serviços especializados de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), manutenção de equipamentos de TIC e visitas técnicas programadas às delegacias do interior, visando atender as necessidades da SR/PF/RO, em regime de execução indireta, presencial e remoto (com intervenção direta nos equipamentos, ou via Terminal Service), a serem executados por 5 anos.				
Valor Total (em 5 anos) estimado (máximo admitido) do ITEM 1				
R\$ 2.792.561,04 (dois milhões setecentos e noventa e dois mil quinhentos e sessenta e um reais e quatro centavos)				
Registro de Preços?	Exclusivo ME/EPP	Forma de Adjudicação	Instrumento Contratual	Vistoria
NÃO	NÃO	ITEM (valor total em 5 anos)	TERMO DE CONTRATO	FACULTATIVA
PROPOSTA E PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - Veja item 5.21.4 do Edital				
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO - Veja item 7 do Edital e itens 9.5 a 9.25 do Termo de Referência*:				
Requisitos Básicos: 1. SICAF ou documentos equivalentes; 2. Certidão do Portal da Transparência (CEIS e CNEP); 3. Habilitação Jurídica - itens 9.5 a 9.10 do TR; 4. Habilitação fiscal, social e trabalhista - itens 9.11 a 9.17 do TR; 5. Balanços patrimoniais exigíveis dos dois últimos exercícios - item 9.18 do TR; 6. Demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais - item 9.18 do TR;		Requisitos Específicos: 7. Índices de Liquidez (LG, LC, SG) superiores a 1 ou PL não inferior a 10% do valor anual estimado (R\$ 279.256,10) - Item 9.18.1 ou 9.19 do TR; 8. Declaração de Conhecimento de todas as informações/condições - item 9.21 do TR; 9. Atestado(s) de Capacidade Técnica - itens 9.22 a 9.23.8 do TR: 9.1. Comprovação de experiência de serviços na área de TIC por 2 anos - item 9.23.1 do TR; 9.2. Comprovação de execução dos serviços elencados nos itens 9.23.1.1 a 9.23.1.11 por no mínimo 1 ano; 10. Atestado de Vistoria ou Declaração do licitante - item 9.23.9 ou 9.23.9.1 do TR.		
*O detalhamento dos documentos/requisitos de habilitação deve ser consultado nos itens 9.5 a 9.25 do Termo de Referência.				
Pedidos de Esclarecimentos / Impugnações		Prazo para envio da proposta ajustada acompanhada das Planilhas de Custos e formação de preços, dos documentos de habilitação e dos documentos complementares		
Em até 03 dias úteis antes da data de abertura da sessão para o email <a href="mailto:cpl.sellog.sro@pf.gov.br">cpl.sellog.sro@pf.gov.br</a> , conforme item 10 do Edital.		Não inferior a 2 horas após a convocação pela Agente de Contratação/Comissão.		
Observações Gerais				
A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de R\$ 100,00 (cem reais) nos termos dos subitens 5.11 e 5.8 do edital.				
Meios para contato: e-mail: <a href="mailto:cpl.sellog.sro@pf.gov.br">cpl.sellog.sro@pf.gov.br</a> ou Telefones: (69) 3216-6230/6717				
Item	Descrição resumida	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Total em 5 ANOS (R\$) LANCES
1	Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), manutenção de equipamentos de TIC e visitas técnicas programadas, por 5 anos.	Unidade	1	R\$ 2.792.561,04 (dois milhões setecentos e noventa e dois mil quinhentos e sessenta e um reais e quatro centavos)

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2024**  
(Processo Administrativo nº 08475.006188/2023-20)

Torna-se público que a União, por meio da Superintendência Regional de Polícia Federal em Rondônia, sediada na Av. Lauro, Sodré, nº 2905, bairro Nacional, Porto Velho/RO, CEP 76.802-449, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

## 1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços especializados de **Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), manutenção de equipamentos de TIC e visitas técnicas programadas** às delegacias do interior, visando atender as necessidades da SR/PF/RO, em regime de execução indireta, presencial e remoto (com intervenção direta nos equipamentos, ou via Terminal Service), a serem executados por 5 anos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

## 2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

2.6.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda que não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

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

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

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

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

2.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

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

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

2.7.8. agente público do órgão licitante;

2.7.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio, por não se tratar de serviços de grande vulto;

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

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

2.7.12. Sociedades Cooperativas, dadas as peculiaridades dos serviços.

2.8. O impedimento de que trata o item 2.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.2 e 2.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão.

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

2.11. O disposto nos itens 2.7.2 e 2.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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

2.13. A vedação de que trata o item 2.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

## 3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.
- 3.2. Os licitantes cadastrarão/registrarão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 3.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 3.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
- 3.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
- 3.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 3.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 3.4.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.3 ou 3.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.
- 3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, até a abertura da sessão pública.
- 3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 3.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 3.9.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 3.9.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 3.10. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 3.10.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.
- 3.11. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 3.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão promotor da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 3.12. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 3.13. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### 4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 4.1. O licitante deverá cadastrar/registrar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 4.1.1. **valor total do item (em 5 anos).**
- 4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos 12 (doze) meses.
- 4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 4.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.
- 4.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.
- 4.11. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

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

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, quando for o caso, anteriormente registrada no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes.
- 5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.5. **O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item (em 5 anos).**

- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 100,00 (cem reais)**.
- 5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15' (quinze segundos) após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto"**, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o(a) pregoeiro(a), auxiliado(a) pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.15. No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o(a) pregoeiro(a) persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24h (vinte e quatro horas) da comunicação do fato pelo(a) Pregoeiro(a) aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.18. Uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).
- 5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.19. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
- 5.19.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
- 5.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 5.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 5.19.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.
- 5.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.
- 5.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.
- 5.19.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 5.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).
- 5.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:
- 5.20.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 5.20.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- 5.20.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 5.20.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 5.20.1.5. No caso de inexistência de regulamentação para aplicação dos itens 5.20.1.2, 5.20.1.3 e 5.20.1.4, será realizado sorteio em sessão pública entre os licitantes empatados.
- 5.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 5.20.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localiza;
- 5.20.2.2. empresas brasileiras;
- 5.20.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;



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

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

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

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

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

5.21.4. O(A) pregoeiro(a) solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo não inferior a 2h (duas horas), envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada da respectiva planilha, conforme **Anexos III e III-A** do Edital, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

## 6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o(a) pregoeiro(a) verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1%2C2>) e;

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1%2C2>).

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

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

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

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o(a) pregoeiro(a) verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.6.1 e 3.4 deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. conter vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do(a) pregoeiro(a), que comprove:

6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.8.2. Se houver indícios de inexequibilidade relativa da proposta, o(a) Pregoeiro(a) deverá assegurar à licitante a oportunidade de demonstração e comprovação da viabilidade financeira e econômica da oferta aplicando-se, no que couber, o art. 34 da Instrução Normativa 73/2022 da SEGES/ME.

6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

6.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

6.13. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

## 7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, nos **itens 9.5 a 9.25**, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

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

- 7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 7.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia autenticada.
- 7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 7.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).
- 7.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 7.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 7.9. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.
- 7.9.1. O licitante que optar por realizar **vistoria** prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendada por meio do **e-mail [nti.srro@pf.gov.br](mailto:nti.srro@pf.gov.br)** ou telefone (69) 3216-6213, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.
- 7.9.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por **declaração formal** assinada pelo seu responsável legal acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 7.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.
- 7.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitaes quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).
- 7.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).
- 7.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).
- 7.12. A verificação pelo(a) pregoeiro(a), em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 7.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo não inferior a 2h (duas horas), prorrogável por igual período, contado da solicitação do(a) pregoeiro(a).
- 7.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 7.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 7.14. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):
- 7.14.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
- 7.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 7.14.3. a apresentação de documentos de cunho declaratório, emitidos unilateralmente pelo licitante;
- 7.14.4. a aferição das condições de classificação ou de habilitação do licitante decorrentes de fatos ou condições preexistentes ao momento da abertura do certame.
- 7.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.12.1.
- 7.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.
- 7.18. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

## 8. DOS RECURSOS

- 8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
- 8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- 8.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
- 8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.
- 8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://sei4.pf.gov.br>, devendo ser solicitado acesso para o endereço eletrônico [cpl.selog.sro@pf.gov.br](mailto:cpl.selog.sro@pf.gov.br).

## 9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

- 9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
- 9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
  - 9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
  - 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
  - 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
  - 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
  - 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital.
- 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
  - 9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração.
- 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 9.1.5. fraudar a licitação;
- 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
  - 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
  - 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
  - 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.
- 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- 9.2.1. advertência;
- 9.2.2. multa;
- 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e;
- 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
- 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto.
- 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes.
- 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública.
- 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar da comunicação oficial.

- 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
- 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8 a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021](#).

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME nº 73, de 2022](#).

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

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

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

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

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

## 10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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



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

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte meio: e-mail [cpl.selog.sro@pf.gov.br](mailto:cpl.selog.sro@pf.gov.br).

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

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

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

## 11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.gov.br/pf/pt-br/assuntos/licitacoes/2024/rondonia/pregao-eletronico>.

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

11.11.1. ANEXO I – Termo de Referência

11.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;

11.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;

11.11.3. ANEXO III – Modelo de Proposta de Preços;

11.11.3.1. ANEXO III-A – Modelo de Planilha de Custos.

11.11.4. ANEXO IV – Modelo de Termo de Vistoria OU Declaração do licitante.

Porto Velho, na data da assinatura eletrônica.

**Superintendente Regional**  
(assinatura eletrônica da Autoridade competente)

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

*Atualização: maio/2023 - Edital modelo para Pregão Eletrônico para contratação de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021.*

*Aprovado pela Secretaria de Governo Digital - Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação*

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA Nº 34862433/2024-NTI/SR/PF/RO

Processo nº 08475.006188/2023-20

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), manutenção de equipamentos de TIC e visita técnica programada as delegacias do interior, visando atender as necessidades da SR/PF/RO, em regime de execução indireta, presencial e remoto (com intervenção direta nos equipamentos, ou via Terminal Service), a serem executados por 5 anos, prorrogáveis até 15 anos, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM 1 - Serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (2º Nível), sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) e manutenção de equipamentos de TIC, para atender a Polícia Federal em Rondônia, por 5 anos.						CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor TOTAL em 5 ANOS (R\$) (LANCES)
DETALHAMENTO									
SERVIÇOS	PERFIL estimado	Valor UNITÁRIO¹ (R\$)	Nº	Valor MENSAL (R\$)	Subtotal em 5 ANOS (R\$)				
Suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível)	ASUPCOMP-01	R\$ 10.369,55	2	R\$ 20.739,11	R\$ 1.244.346,48	27014	Unidade	1	2.792.561,04
Sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível)	ARED-01	R\$ 11.935,38	1	R\$ 11.935,38	R\$ 716.122,56				
Manutenção de equipamentos de TIC (VALOR FIXO)				10.000,00	600.000,00				
Outros itens de custos (Visitas Técnicas) (VALOR FIXO)		322,35	12	3.868,20	232.092,00				
						VALOR MENSAL (R\$)		46.542,68	
						VALOR ANUAL (R\$)		558.512,21	

¹Fator k para fins do valor estimado corresponde a 2,28 sobre a remuneração, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

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

1.3. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, prorrogável para até 180 (cento e oitenta) meses, contados da assinatura do contrato ou outra data fixada neste instrumento, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a manutenção das condições satisfatórias dos requisitos da contratação e visando a economia nos atos da gestão contratual.

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

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

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

1.7. A prestação de serviços não envolve dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do Parágrafo único, do art. 2º, da portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

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

1.9. A LICITANTE deverá apresentar:

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

1.9.2. Declaração de que apresentará, em até 7 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato, lista nominal de colaboradores que estarão vinculados à execução dos serviços, bem como comprovação de seus perfis técnicos.

1.9.3. O quantitativo a ser contratado foi calculado observando as necessidades da PF/RO, considerando o registro histórico de execução do contrato vigente. Já sobre a justificativa da memória de cálculo, foi realizada uma análise do crescimento de servidores, colaboradores, crescimento de sistemas de TIC e ativos tecnológicos, dentre outras características, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar.

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

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

2.1.1. A solução de TIC consiste em caráter técnico, que visa celebrar um contrato com empresa terceirizada para a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, serviços de manutenção de equipamentos por terceiros e visita técnica as delegacias do interior do estado, conforme Tabela do item 1.1.

2.1.2. Na prestação do serviço de suporte em todas as unidades da PF/RO informadas neste Termo de Referência, deve ser considerado o regime de disponibilidade integral do(s) colaborador(res) para atendimento presencial ou remoto, quer seja no expediente de funcionamento

normal do órgão 07:00 a 19:00 (limitando-se a jornada diária de 8 horas de serviço), quer seja em regime de sobreaviso, fora do horário normal durante 07 (sete) dias da semana, vinte e quatro horas (24h), inclusive sábados, domingos e feriados.

2.1.3. Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 19h e 07h do dia seguinte) apresente redução da ordem de 90% no número de chamados, embora ainda seja um número expressivo. Deverá ser considerada a necessidade de realização de serviços de manutenção (preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva) e gerenciamento de incidentes de rede (2º e 3º Níveis) nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários fora do expediente, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE ao CONTRATADO, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços, não ensejando qualquer custo adicional pela CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

2.1.9. O nível de complexidade das atribuições, está intimamente ligado a classificação do perfil profissional especificado na tabela (Tabela 11- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE) e considera a natureza, criticidade e complexidade dos serviços de tecnologia existentes.

2.1.10. Nas tabelas abaixo constam os serviços que compõem a solução a ser considerada na proposta, bem como a descrição da estimativa de categorias de serviços profissionais, tendo em vista as necessidades explicitadas no ETP e acima descritas.

Descrição da estimativa da demanda para base da contratação, detalhados neste Termo de Referência. A justificativa para esse quantitativo (descrita no ETP) se resume na busca pela excelência dos serviços prestados, considerando a interdependência dos usuários para terem as suas necessidades atendidas, o que torna imprescindível para a CONTRATADA dotar uma equipe técnica de suporte e sustentação de infraestrutura suficiente, frente ao cenário proposto no ETP.				
CATEGORIA DE SERVIÇOS				
ITEM	Subitem	DESCRIÇÃO DO PERFIL	CBO	QUANTITATIVO
1	1.1	Analista de suporte computacional Júnior ASUPCOMP-01	27014	02
	1.2	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior ARED-01	26980	01
	1.3	Serviços de manutenção de equipamentos de TIC por terceiros, vide 2.3 do TR.	-	-
	1.4	Visita técnica as delegacias do interior, vide 2.5 do TR.	-	-

2.2. O detalhamento da especificação técnica do objeto e a dinâmica de funcionamento das torres de serviços (TORRES 01 e 02) encontram-se definidos no item 6.1.2.25 e 6.1.2.32 deste TR.

2.3. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados, faz-se necessária a contratação de serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação e comunicação e também para sustentação e manutenção da infraestrutura de TIC, de forma a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e programas usados na SR/PF/RO.

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

2.5 Diante da dificuldade histórica para localização de mão de obra para realização das manutenções presenciais nas delegacias do interior do estado de Rondônia é necessário a disponibilização de recursos para realização de visita técnica por parte de técnicos da capital.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente contratação justifica-se nos termos apresentados nos itens 2 e 4 dos Estudos Preliminares.
- 3.2 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:
- I) ID PCA no PNCP: 200378-90027/2024;
  - II) Data de publicação no PNCP: 25/03/2023;
  - III) Id do item no PCA: 132;
  - IV) Classe/Grupo: 165 - SERVIÇOS PARA A INFRAESTUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC). NÃO CLASSIFICADOS EM OUTROS TÓPICOS.

3.3 O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020/2024 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2020/2024 da Polícia Federal, conforme demonstrado abaixo:

ID NECESSIDADE	NECESSIDADE DE TIC	ID AÇÃO	AÇÃO DE TIC
N77a	Manutenção de sistemas corporativos.	A82a	Contratação de serviços com o objetivo de viabilizar a ampliação de sua capacidade de desenvolvimento de projetos, evolução, adaptação e sustentação de sistemas.
N12	Provimento de infraestrutura e de sistema que possibilite o trabalho de aquisição, processamento e análise de evidências digitais.	A14	Elaborar projeto de criação de infraestrutura de hardware para processamento e análise evidências digitais em unidades descentralizadas. (servidores, storage e equipamentos de rede)
N92	Conscientização junto aos usuários de TI sobre segurança da informação.	A112	Planejar e executar campanhas de conscientização para os usuários.
N93	Aperfeiçoamento da Gestão de Riscos e Segurança da Informação.	A113	laborar e manter Programa de Gestão de Continuidade de Negócios.
N94	Aprimorar a segurança do ambiente Microsoft.	A115	Implantar o modelo de administração em camadas em todo o ambiente da PF.
N113	Melhoria na qualidade do serviço de rede de dados.	A152	Contratar links ADSL ou dedicados para interligação de equipamentos SD-WAN.
N116	Disponibilização de rede sem fio em todas as unidades da PF.	A158	Contratar solução corporativa de rede sem fio.
N122	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI.	A168	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas.

ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA PF E À ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação.
NI	Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários.
NI	Promover a melhoria e a expansão da oferta de serviços públicos digitais.
	Aprimorar a segurança da informação em TIC.
	Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC.
MI	Prestar melhores serviços para a sociedade a partir do uso eficaz de soluções de TIC.
MII	Avaliação de satisfação dos usuários dos serviços digitais.
MIII	Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica.

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

3.5. A pretensa contratação está alinhada nas ações de estratégia de governo digital 2020/2024 , de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2021.

3.6. O certame se dará no modelo de Pregão eletrônico tradicional, não se aplicando o sistema de SRP.

3.7. A necessidade da CONTRATAÇÃO está relacionada com o volume e características do objeto, conforme explícito no ETP, item 8.

3.8. A Composição de preços máximos aceitáveis para a contratação de TIC, está contemplada na tabela de cálculos para a formação de preço descritas nas Portaria nº 1070 - SGD/MGI, de 01/06/2023.

3.9. Como resultado da Contratação dever-se-á alcançar a excelência na prestação do serviço de TIC da PF/RO, em alinhamento com as boas práticas de gestão tecnológica, gerando como resultados diversos benefícios diretos e indiretos, tais como: garantir suporte técnico especializado de qualidade aos usuários da PF; disponibilizar serviços de TIC com melhorias contínuas das soluções; garantia de disponibilidade, confiabilidade e integridade dos ativos e sistemas de TIC da PF/RO, mantendo uma base histórica documental dos incidentes e solicitações de serviços; monitoramento constante da satisfação dos usuários ao atendimento de chamados técnicos; contribuição com a melhoria da política pública dos serviços prestados pela PF aos cidadãos, buscando eficiência; possibilitar ganho de produtividade, remuneração por resultados obtidos, gerando economicidade e métodos ágeis dentro da prestação de serviço público; possibilitar segurança da informação no ambiente tecnológico da PF e reduzir riscos de indisponibilidade de sistemas, perda de dados e incidentes que causem prejuízos à administração pública.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

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

4.2.1. Serviço continuado, sem rotatividade de mão de obra, objetivando a prestação de serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, para atendimento a SR/PF/RO e seus postos de

- atendimento.
- 4.2.2. Os serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são indispensáveis para assegurar as necessidades negociais da PF/RO, atendendo prontamente as solicitações de demandas técnicas oriundas das áreas de negócios.
- 4.2.3. Visando à manutenção do pleno funcionamento da área de negócios, com uma área de TIC de excelência, faz-se indispensável a contratação do modelo proposto, em sintonia com as melhores práticas de gestão de TIC.
- 4.2.4. Não serão admitidos na contratação a participação de Cooperativas e os Consórcios.
- 4.2.5. A seguir, a tabela com os requisitos de NEGÓCIOS:

IDENTIFICADOR		NEGÓCIOS
Requisitos de Negócio.	RNE1	Prover serviço de suporte técnico local ao usuário de Tecnologia da Informação e eventualmente remoto, registro de demandas em ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (ITSM), que atualmente a utilizada pela Diretoria da Tecnologia da Informação é o CITSMART, além de administração da base de conhecimento local.
	RNE2	Prover serviço de apoio à governança de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis, a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.
	RNE3	Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
	RNE4	Prover serviço de suporte técnico local (ora em viagem) e eventualmente remoto diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
	RNE5	Cumprir níveis mínimos de serviço contratados e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
	RNE6	Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI.
	RNE7	Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
	RNE8	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo digital.
	RNE9	Apoiar a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TI, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço.
	RNE10	Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e <i>dashboards</i> contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o que está estabelecido neste Termo de Referência.
	RNE11	Apoiar a evolução dos mecanismos de segurança da informação.
	RNE12	Definição de qualificação técnica mínima dos profissionais para cada perfil.
	RNE13	Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF no Estado de Rondônia, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
	RNE14	Aprimorar os processos de TIC visando melhoria na qualidade dos serviços e consequentemente agregando valor aos serviços do NTI/SR/PF/RO.
	RNE15	Contratar serviços por pagamento de valor fixo mensal, vinculado exclusivamente a parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, com dimensionamento de metas e indicadores de nível de serviços mínimos a serem alcançados, conforme práticas estabelecidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e Portarias SGD/MGI 1.070/2023.
	RNE16	Disponibilizar colaborador(res) para atendimento presencial ou remoto, quer seja no expediente de funcionamento normal do órgão será de 07hs as 19hs (limitando-se a jornada diária de 8hs de serviço), quer seja em regime de sobreaviso, fora do horário normal durante 07 (sete) dias da semana, vinte e quatro (24hs), inclusive sábados, domingos e feriados. Deverá ser disponibilizado um aparelho smartphone com linha de voz e dados habilitados para a equipe técnica que vai estar disponível no regime de sobreaviso.

Requisitos de Capacitação

4.3. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 40 (quarenta) horas de duração e será fornecido pela DTI deste órgão.

Requisitos Legais



4.4. O presente processo de contratação está aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e outras legislações aplicáveis, conforme relacionado na Tabela 6 - LEGAIS;

IDENTIFICADOR		Tabela 6 - LEGAIS
Requisitos Legais.	RLE1	<p>No decorrer da fase preparatória da licitação (fase Interna - SR/PF/RO) e da execução contratual (Contratada) deverão manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionadas na elaboração e execução do futuro contrato, tudo em cumprimento ao Termo de Referência, bem como os que, porventura sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:</p> <p>Constituição Federal e Lei 14.133/2021 - lei de Licitações e Contratos Administrativos;</p> <p>Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.)</p> <p>Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 com suas atualizações, em coexistência com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;</p> <p>Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021;</p> <p>Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não;</p> <p>Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;</p> <p>Portarias SGD/MGI nº 1.070/2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;</p> <p>Outras legislações aplicáveis.</p> <p>Respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição, disponibilizado no site da AGU (<a href="https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432">https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432</a>). No que porventura couber ao objeto contratado, a comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos.</p>
	RLE2	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

#### Requisitos de Manutenção

4.5. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativa e evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, inclusive os existentes na tabela 7 - MANUTENÇÃO:

IDENTIFICADOR		Tabela 7 - MANUTENÇÃO
Requisitos de Manutenção.	RMA1	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO. Os serviços decorrentes de garantia não serão remunerados.
	RMA2	Os serviços realizados pela Contratada terão garantia durante a vigência contratual, incluindo prorrogações, se encerrando 90 (noventa) dias contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, relacionando-se a todos os serviços entregues.
	RMA3	Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.
	RMA4	A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de sua ação ou omissão.
	RMA5	A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidos pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço ultrapasse esse período.
	RMA6	A Contratada deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.
	RMA7	Considerando às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à manutenção da

		disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.
--	--	--

Requisitos Temporais

- 4.6. 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.
- 4.7. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos, contemplados na tabela 8 - TEMPORAIS:

IDENTIFICADOR		Tabela 8 - TEMPORAIS
Requisitos Temporais.	RTP1	Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato e continuamente do recebimento da Ordem de Serviço, emitida pela contratante, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 180 (cento e oitenta) meses, na forma do artigo 114 da Lei 14.133/2021.
	RTP2	Visando uma transição contratual satisfatória, a Contratada deverá promover reuniões com a Contratante antes do fim do contrato atual, que se dará em 03 de junho de 2024, destacando que é importante a continuidade dos serviços atualmente prestados, afim de evitar descontinuidade dos serviços e que a vigência do contrato da prestação do serviço se dará em 03/06/2024.
	RTP3	A Empresa Contratada terá até 60 dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).
	RTP4	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.8. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e na tabela 9 - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO abaixo:

IDENTIFICADOR		Tabela 9 - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade.	RSI1	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.
	RSI2	A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos, inclusive utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.
	RSI3	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo (alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022), sendo responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos ou em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos O termo de compromisso deverá ser assinado pelo representante legal da contratada e por todos os empregados da contratada envolvidos na prestação de serviços conforme modelo constante do Anexo I-C – Termo de Compromisso e Manutenção de sigilo.
	RSI4	A Contratada e seus profissionais deverão observar os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, inclusive também as informações classificadas.
	RSI5	Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de colaboradores com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.
	RSI6	A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
	RSI7	Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, salientando que é de caráter obrigatório que no curso de serviço contratual que, no que for de sua competência, a empresa e seus colaboradores zelem pela garantia, disponibilidade, integridade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente de seu gerenciamento técnico.

	RSI8	Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, no sentido de evitar vazamento de dados e fraudes no ambiente da CONTRATANTE, executando ações de mitigação de danos como garantir a rastreabilidade, mantendo caminhos de auditoria de segurança da informação, sem prejuízo das medidas administrativas, cíveis e penais cabíveis em cada caso específico.
	RSI9	Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
	RSI10	Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
	RSI11	Garantir um plano de transição e gestão de continuidade do negócio de seu ambiente sob gestão tecnológica, que leve em consideração Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, inclusive com execução regular de testes, mitigando eventuais interrupções dos serviços.
	RSI12	Desenvolver um plano prático de resposta a incidentes, com documentação de procedimentos e lições aprendidas.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.9. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais, conforme tabela 10:

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

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

- 4.10. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
- 4.11. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.12. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos, conforme tabela 11:

IDENTIFICADOR		Tabela 11 - PROJETOS DE IMPLANTAÇÃO
Requisitos de Projeto e Implantação	RPI1	O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, após assinado o contrato, deverá ocorrer em 01/05/2024, sendo definido os 15 dias anteriores ao início como Período de Transição Operacional (PTO).
	RPI2	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato atual que será substituído.
	RPI3	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TIC da SR/PF/RO e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
	RPI4	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 20 (vinte) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. Este plano deve conter cronograma de implantações sistêmica (detalhamento de todos os procedimentos e detalhes de perfil de pessoal, ferramental e outras questões relativas a implementação da solução) e Operacional (transição dos serviços, alocação de recursos humanos e materiais e início das operações). Este Plano de Implementação deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, onde eventuais recusas de algum item do plano deverá ser retificado pelo CONTRATADO para atendimento das exigências, tudo em aderência ao ETP, EDITAL, TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS.
	RPI5	O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 60 dias contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços (04/06/2024). Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados e ajustes nos moldes da gestão dos serviços pela CONTRATADA deverão ser executados, visando ao fim deste período os indicadores de qualidade do serviço estejam atendendo integralmente ao disposto no Termo de Referência. Para efeito de medição e pagamento, durante o PAO (60 dias) não serão aplicadas glosas relativas ao cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço.
	RPI6	Nos primeiros dias de contrato a equipe da empresa Contratada que atuará na solução deverá receber treinamento sobre o uso da plataforma de suporte, bem como outras particularidades . O treinamento poderá ser realizado de maneira virtual e será realizado por equipe designada pela Polícia Federal. O treinamento deverá ser solicitado pelos fiscais de contrato e conter no mínimo de 40 horas de duração.
	RPI7	Cadastrar os técnicos da contratada na plataforma de suporte com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.
	RPI8	Informar para a DTI/PF os ajustes porventura existentes no catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de suporte.
	RPI9	Definir com a CONTRATANTE o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual, seguindo os princípios estabelecidos na legislação e no termo de referência.
	RPI10	Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação da SR/PF/RO e que são alvo da prestação dos serviços em questão já estão devidamente implantados, instalados e em uso na Regional e em suas unidades Descentralizadas.
	RPI11	Apresentar cronograma para realizar ajustes para os processos de gestão de serviços de TI (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TI e equipe de fiscalização.

Requisitos de Implementação/Implantação

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

Requisitos de Experiência Profissional

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

4.15. Na tabela 12 descrevemos a experiência técnica da empresa a ser contratada, bem como a experiência profissional da equipe:

IDENTIFICADOR		Tabela 12 - EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE
Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe.	REX1	Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE. Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias,

	<p>tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TI e soluções de infraestrutura de TI utilizados na SR/PF/RO.</p> <p>Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação utilizadas na SR/PF/RO estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestão operacional de serviços de TI-ITIL;</li> <li>- Gestão de Service Desk;</li> <li>- Gestão de Projetos(PMBOK);</li> <li>- Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000;</li> <li>- Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código;</li> <li>- Práticas modernas de DevOps;</li> </ul> <p>Entre as principais tecnologias utilizadas estão:</p> <p>Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP;</p> <p>Virtualização de servidores;</p> <p>Servidores de aplicação;</p> <p>Telefonia IP;</p> <p>Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups.</p>
REX2	<p>Entre os principais produtos e ferramentas que certamente irão requer capacitação comprovada estão:</p> <p>Solução de servidores de rede (DELL);</p> <p>Solução de rede LAN (CISCO, Ruckus, HP, TP-Link, 3COM);</p> <p>Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V);</p> <p>Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS);</p> <p>Solução de segurança de redes (Windows Defender);</p> <p>Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise e atualizações);</p> <p>Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e atualizações);</p> <p>Solução de Telefonia VoIP (linux Asterisk).</p>
REX3	<p>Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento, bem como todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços (Anexo I-A). Uma prática comum do mercado é definir para os perfis laborais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:</p> <p>“Profissional Júnior : adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;</p> <p>Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;</p> <p>Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;</p>
REX4	<p>Também destacar na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:</p> <p>"10.6. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe</p> <p>10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.</p> <p>10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão. Exemplo: Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno. Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.</p> <p>10.6.3. É importante destacar que a contratada é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais da contratada."</p>
REX5	<p>Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada a ser detalhada no Termo de Referência.</p>



	REX6	A CONTRATADA deverá, após a contratação, comprovar através de certificação e declaração (pessoa jurídica de direito público ou privado) de experiência profissional em sua área de atuação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços, comprovando a atuação e execução de atividades assemelhadas aos serviços previstos neste TR
	REX7	Os requisitos e qualificações das equipes especializadas da Torre 1 - Suporte Técnico ao usuário e Torre 2 - Sustentação e manutenção de infraestrutura de TIC estão descritos no Anexo I-A deste TR.
	REX8	A Empresa deverá comprovar experiência na prestação de serviços de TIC, através de atestados de capacidade técnica.
	REX9	Cabe a CONTRATADA, considerando as nuances técnicas do ambiente ativo de TIC e o estabelecido neste Termo de Referência, o perfeito dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) de modo a garantir o atendimento de qualidade, disponibilidade e que seja suficiente para o atendimento dos níveis de serviços pactuados.

Requisitos de Formação da Equipe

4.16. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no item anterior, bem como, os apresentados no tópico 6 deste TR.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.17. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.
- 4.18. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados. A ordem de serviço terá prazo de vigência do contrato (60 meses) e deve conter os seguintes itens:
- 4.18.1. especificação e volume dos serviços a serem executados e custos estimados;
  - 4.18.2. descrição resumida dos serviços e entregas a serem executados;
  - 4.18.3. prazo de execução;
  - 4.18.4. local da prestação dos serviços;
  - 4.18.5. identificação do responsável pela demanda e pela autorização (Fiscal Requisitante e Gestor do Contrato);
  - 4.18.6. ciência e concordância da demanda pela CONTRATADA;
  - 4.18.7. demais informações necessárias para a execução dos serviços por parte da CONTRATADA, por exemplo critérios de validação dos serviços, menção aos Níveis Mínimos de Serviço e indicadores de desempenho pactuados.
  - 4.18.8. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço, exceto nas situações previstas em Lei.
- 4.19. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, por via telefônica.
- 4.20. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.
- 4.20.1. **Com a formalização contratual, a autorização do início dos serviços se dará mediante a abertura da ordem de fornecimento de serviços, que deverá ser enviada a CONTRATADA por meio físico ou digital.**
- 4.20.2. Na tabela 13 temos os requisitos de metodologia de trabalho.

IDENTIFICADOR		Tabela 13 - METODOLOGIA DE TRABALHO	
Requisitos de Metodologia de Trabalho.	de	RMT1	A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos. A execução dos serviços está condicionada continuamente a assinatura do CONTRATO do recebimento pelo Contratado da Ordem de Serviço emitida pela Contratante.
	de	RMT2	A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
		RMT3	Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (sistema CITSMART), ou via telefone através da Central de Atendimento 0800 também disponibilizado pela contratada ou por aplicativo de mensagem.
		RMT4	Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

RMT5	Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI. Deve também fornecer meios para contato e registro de ocorrências de maneira presencial, telefônica ou sistema eletrônico.
RMT6	Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.
RMT7	Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBITv5.
RMT8	A equipe da CONTRATADA, em consonância com a CONTRATANTE, deverá alinhar os procedimentos relativos a registros de chamados, onde o primeiro nível de atendimento é de responsabilidade da DTI/PF.
RMT9	A equipe da CONTRATADA, em consonância com a CONTRATANTE, deverá alinhar os procedimentos relativos a registros do catálogo de serviços com os tempos de SLAs, objetivando a customização da plataforma de atendimento (CITSMART), onde o primeiro nível de atendimento é de responsabilidade da DTI/PF.
RMT10	As atividades que envolvam execução via projeto deverão estar aderente as plataformas de gerenciamento de projetos adotadas pelo CONTRATANTE, alinhadas as estratégias de PMBOK e MGP-SISP.
RMT11	A CONTRATADA, na figura do preposto deverá supervisionar regularmente os seus recursos humanos e técnicos disponíveis para a prestação dos serviços, atestando a aderência ao contrato das condições da prestação do serviço, devendo informar a contratada eventual distorção contratual.
RMT12	Em caso de ausência de ferramentas proprietárias de gerenciamento de chamados por parte da contratante não impede a CONTRATADA de fazer uso de soluções livres ou código aberto, desde que aprovado pela equipe de fiscalização de contrato da CONTRATANTE.
RMT13	O objeto da contratação não envolve atividades de avaliação ou apoio a fiscalização da solução de TIC.
RMT14	A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato estrita aderência aos requisitos mínimos de perfil profissional e qualificação técnica dos profissionais designados para os serviços.

#### Vistoria

4.21. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 18:00 horas, mediante agendamento prévio no NTI/SR/PF/RO pelo telefone (69) 3216-6213.

4.22. 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.

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

4.24. 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.

#### Outros Requisitos Aplicáveis

4.25. Requisitos de Transferência de Conhecimento

IDENTIFICADOR		Tabela 14 - TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO
Requisitos de Transferência de Conhecimento.	RTC1	Deverá ser solicitado a DTI/PF o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte de serviços da PF, que é disponibilizada pela Diretoria de tecnologia.
	RTC2	Deverá haver treinamento dos colaboradores da Empresa Contratada para prestação dos Serviços, levando em consideração as peculiaridades de fluxo de trabalho da SR/RO.
	RTC3	A Empresa contratada deverá anualmente viabilizar para cada membro da equipe técnica envolvida na solução contratada pela SR/PF/RO, no mínimo uma capacitação, cujo teor deverá ser relacionado com as soluções, equipamentos e softwares, descritos nos catálogos de serviço de 2º e 3º nível e apontado a cada ano pela CONTRATANTE, sendo que o custo com o treinamento deverá estar previsto na proposta da Empresa Contratada sem ônus adicional para a Contratante. Fica a CONTRATADA obrigada até o dia 31/12 de cada ano contratual a

		apresentar o certificado da capacitação realizada para cada colaborador envolvido na prestação da solução de serviço empregada.
	RTC4	A capacitação acima referida, em acordo com a CONTRATANTE, poderá ser por obtenção de título de certificação em assuntos técnicos relacionados ao catálogo de serviços contratual.
	RTC5	A Contratada deverá enviar para a contratante até 31/03 de cada ano de contrato vigente a programação de treinamento.
	RTC6	O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.26. Requisitos do Modelo de Licitação.

IDENTIFICADOR		Tabela 15 - MODELO DE LICITAÇÃO
Requisitos do modelo de Licitação.	RML1	A Licitação deverá ser em item único, por menor preço global.
	RML2	A solução terá um único item, referente a duas torres de serviços, sendo uma de suporte ao usuário (serviços de 2º nível), e a outra suporte e sustentação a infraestrutura de TI (serviços de 3º Nível), os serviços de manutenção de equipamentos de TIC e visita técnica as delegacias do interior do estado, que estão detalhadas neste Termo de Referência.
	RML3	A contratação em item único de serviços de 2º nível e de 3º nível, serviços de manutenção de equipamentos de TIC e visita técnica as delegacias do interior do estado, se justifica pelos seguintes argumentos: a separação dos serviços em itens de 2º e 3º níveis, os serviços de manutenção de equipamentos de TIC e visita técnica as delegacias do interior do estado, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo, e para gerenciamento dos suportes; a separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados, gerando conflito de atribuições; A contratação em item único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar recursos referentes a execução, para atender o contrato de forma mais econômica.

4.27. Requisitos de Transição Contratual.

IDENTIFICADOR		Tabela 16 - TRANSIÇÃO CONTRATUAL	
Requisitos de transição contratual.		ORDEM	RESPONSÁVEL
	RTC 1	1º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais.
		2º	Fornecimento de instruções de uso e configuração necessária para o uso do SGSD.
		3º	Dimensionamento da(s) equipe(s) especializada(s) das Torres 1 e 2.
		4º	Início oficial da prestação de serviços.
		5º	Os dois primeiros meses de prestação de serviços (60 dias) formam o período de adaptação. Neste período os níveis de serviço serão validados e, a critério da PF, ajustados. Ainda, no período de adaptação, espera-se alcançar as seguintes metas:·No primeiro mês o mínimo de 50% das metas;·No segundo mês o mínimo de 80% das metas;·No terceiro serão aplicados plenamente os critérios previstos no modelo de gestão de pontuação mensal, devendo a Contratada alcançar 100% das metas.
	RCT 2	Quando restarem 02 (dois) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve, caso demandado pelo CONTRATANTE, prestar toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo efetuados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.	
	RCT3	Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos (relatórios e outros) necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.	

	RCT4	A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.
	RCT5	A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
	RCT6	Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá: Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

#### Sustentabilidade

4.28. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, bem como os definidos no item 4.9 deste TR.

#### Subcontratação

4.29. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual, exceto para a realização do serviço de manutenção de TIC por terceiros, bem como, a visita técnica, previsto nos tópicos 6.1.2.39 e 6.1.2.49.

#### Garantia da Contratação

4.30. 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.

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

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

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

#### Informações relevantes para o dimensionamento E apresentação da proposta

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

### 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

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

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

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

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

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.9. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta. O CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos;

5.1.10. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.1.11. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

5.1.12. Notificar, por escrito, a empresa CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa;

5.1.13. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pelo CONTRATANTE, que embarce a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou

incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;

5.1.14. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;

5.1.15. Aplicar as glosas previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações e níveis de atendimento de serviços, avaliando e considerando as justificativas;

5.1.16. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

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

5.1.18. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE, e estipular prazos para a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;

5.1.19. Comunicar previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual;

5.1.20. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.1.21. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

5.1.21.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

5.1.21.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

5.1.21.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

5.1.21.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

5.1.22. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

5.1.23. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

5.1.24. Documentar e arquivar, documentos como relatórios, especificações técnicas, termo de ocorrência, termos de recebimento, contratos e aditamentos, após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

5.1.25. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado;

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

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

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

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



- 5.2.13. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.14. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 5.2.15. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 5.2.16. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- 5.2.17. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 5.2.18. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 5.2.19. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- 5.2.20. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 5.2.21. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações da solução de TIC;
- 5.2.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.23. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;
- 5.2.24. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.25. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 5.2.26. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 5.2.27. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 5.2.27.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 5.2.27.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis;
- 5.2.28. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 5.2.29. Quando demandado pela CONTRATANTE, apoiar, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;
- 5.2.30. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 5.2.31. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- 5.2.32. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
- 5.2.32.1. Mapeamento e desenho de novos processos com definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- 5.2.32.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de procedimentos para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência, recuperação de incidentes e de segurança, gerenciamento de controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
- 5.2.32.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais;
- 5.2.33. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos;
- 5.2.34. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
- 5.2.35. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato;
- 5.2.36. Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus

empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE, e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas por legislação;

5.2.38. Detalhar e repassar para ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

5.2.39. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE;

5.2.40. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE;

5.2.41. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato;

5.2.42. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;

5.2.43. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Mensal gestão de Serviços, para avaliação da conformidade da prestação de serviços para com os objetivos contratados;

5.2.44. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE;

5.2.45. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;

5.2.46. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE;

5.2.47. Substituir imediatamente, a critério do CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado;

5.2.48. A contratada deverá indicar formalmente preposto apto a representá-la junto a contratante, inclusive fornecendo números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato, incluindo também os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;

5.2.49. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, conforme previsto neste Termo de Referência;

5.2.50. Capacitar à equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional;

5.2.51. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;

5.2.52. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.

5.2.53. 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;

5.2.54. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as de caráter corretivo, predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;

5.2.55. Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;

5.2.56. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;

## 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: 04/06/2024, já deve estar assinado o contrato e emitida a ordem de serviço.

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

6.1.2.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos, conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

6.1.2.2. Visando a melhoria da execução contratual, a CONTRATADA poderá sugerir Inovações nas práticas de gestão de TIC da CONTRATANTE. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

**6.1.2.3. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos e considerando o levantamento de necessidades constante no item 7 (Estimativa de Demanda) do Estudo Técnico Preliminar;**

6.1.2.4. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a PF como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários;

6.1.2.5. Alguns usuários serão definidos como VIP's e terão preferência na classificação de prioridade no atendimento e serão informados a DTI/PF para inclusão na ferramenta de SGD, cabendo a CONTRATANTE a sua identificação.

6.1.2.6. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos, como certificações profissionais, formação e experiência, estão diretamente ligados à exigência de padrões de qualidade necessários aos serviços prestados na SR/PF/RO. Ainda, há a necessidade de conhecimento em habilidades e plataformas tecnológicas específicas, de acordo com a especificidade, complexidade, criticidade e equipamentos do ambiente computacional do CONTRATANTE. **Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são imperativas para atender as necessidades do CONTRATANTE.**

6.1.2.7. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com controle de qualidade e ciclo de melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL® e COBIT®.

6.1.2.8. Considerando ser o prédio sede da Superintendência Regional em Rondônia onde está a maior concentração de servidores e consequentemente maior atendimento de rotinas de serviço, além da instalação física do data Center e maior quantidade de ativos de TIC, **a alocação física de pessoal referente as equipes especializadas das torres I e II deverá ser dimensionada pela CONTRATANTE neste sítio.**

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

6.1.2.10. A CONTRATANTE está responsável em disponibilizar toda a infraestrutura física e computacional necessária para a atuação dos profissionais da CONTRATADA nos locais da tabela do item 6.2 deste TR, sendo também concedido perfis de acesso lógico adequados aos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em determinada execução.

6.1.2.11. A prestação de serviços está estruturada em 02 (duas) Torres de atendimento, que envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico aos usuários (Torre Especializada I) e sustentação de infraestrutura (Torre Especializada II), manutenção de equipamentos TIC por terceiros e visita técnica as delegacias do interior do estado, quando necessárias. Ambas devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF/RO, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado. A seguir apresentamos definições quanto às duas principais categorias de serviço.

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

Tabela 16 - Categorias de Serviços	
Suporte Técnico ao Usuário.	O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários (chamados) de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da PF e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITILv4. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, mais qualidade, tendo em vista um Catálogo de Serviços estabelecido para atendimento pela CONTRATADA.
Sustentação da Infraestrutura.	A Sustentação da Infraestrutura consiste na supervisão, gerenciamento, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como links, redes, bancos de dados, servidores, máquinas virtuais, backups, <i>appliances</i> , aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. A sustentação da infraestrutura deve garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.

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

6.1.2.14. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, principalmente aquelas críticas que envolvem serviços de polícia judiciária e emissão de passaportes, as quais não podem ser previamente planejadas, podendo ocorrer falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA durante o horário estabelecido no item 2.1.2, a disponibilidade permanente de equipe(s) qualificada(s) e dimensionada(s) de forma compatível com a demanda esperada.

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

6.1.2.16. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados no contrato passará a ser de propriedade da SR/PF/RO.

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

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

- a. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade.
- b. Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a chefia do NTI/PF/RO.

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

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

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

6.1.2.21. Com relação a comprovação dos Requisitos de Qualificação de Equipe, a CONTRATANTE deverá apresentar os documentos comprobatórios durante o PAO (Período de Adaptação Operacional - ITEM 4.12- RP15 do TR), sob pena das sanções previstas neste Termo de Referência.

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

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

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

#### **Das atribuições da Equipe Especializada da Torre I – Atendimento ao usuário**

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

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

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

6.1.2.28. Considerando ser o prédio sede da Superintendência Regional em Rondônia onde está a maior concentração de servidores e consequentemente maior atendimento de chamados, deverá ser dimensionada obrigatoriamente a equipe da Torre I neste local.

6.1.2.29. Os técnicos da Equipe Especializada I deverão estar munidos de kits de ferramentas necessários para a prestação dos serviços presenciais, possibilitando a instalação, remoção e pequenos reparo de equipamentos e componentes da rede.

6.1.2.30. São requisitos especializados necessários para a composição da equipe da Torre I a experiência em atendimentos relacionados a nível 2 de suporte Service Desk.

6.1.2.31. De acordo com as atribuições da Equipe Especializada para atendimento de serviços de Torre I, o perfil de experiência profissional necessário para assegurar a qualidade e adequabilidade profissional para o contrato, conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. abaixo, o quadro de perfil profissional adequado.

**Tabela 17 - Proposição para nova contratação da Equipe Especializada da Torre I**

SEQ	SERVIÇO	PERFIL	QUANTIDADES DE PROFISSIONAIS
1.1	Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível)	Analista de suporte computacional Júnior - ASUPCOMP-01 (27014)	02

**Das atribuições da Equipe Especializada da Torre II - Sustentação de infraestrutura.**

6.1.2.32. Suporte à Infraestrutura - Aplicações, Sistemas Operacionais, Serviço de Banco de Dados e Orquestração e gerenciamento de Servidores, sendo responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores de aplicações da SR, postos de atendimento e pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição. A Torre II, que está relacionada ao atendimento de 3º (terceiro) Nível na referência ITIL, também é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) no que couber na plataformas da Polícia Federal em Rondônia e pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente. A Equipe da torre II será responsável pela atuação na Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

6.1.2.33. A equipe especializada da torre II também deve atuar no monitoramento e sustentação de links de dados, redes locais metropolitanas e de longa distância, Domínio Microsoft, apoio a Processos de Segurança da Informação e Monitoramento de Ativos, sendo responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM e MPLS.

6.1.2.34. As atividades de atendimento presencial serão realizadas exclusivamente no Estado de Rondônia, nos sítios relacionados neste Termo de Referência. Será previsto para esta torre o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.

6.1.2.35. Considerando ser o prédio sede da Superintendência Regional em Rondônia onde está a maior concentração de servidores e consequentemente maior atendimento de chamados, deverá ser dimensionada obrigatoriamente a equipe neste local.

6.1.2.36. Os técnicos da Equipe Especializada II deverão estar munidos de kits de ferramentas necessários para a prestação dos serviços presenciais, possibilitando a instalação, remoção e pequenos reparos de equipamentos e componentes da rede.

6.1.2.37. No Anexo I-A deste TR, estão descritos os requisitos necessários para a composição da equipe da Torre II, inclusive em acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

6.1.2.38. De acordo com as atribuições da Equipe Especializada para atendimento de serviços de Torre II, o perfil de experiência profissional necessário para assegurar a qualidade e adequabilidade profissional para o contrato, conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, abaixo, o quadro de perfil profissional adequado.

Tabela 18 - Proposição para nova contratação da Equipe Especializada da Torre II			
SEQ.	SERVIÇO	PERFIL	QUANTIDADES DE PROFISSIONAIS
1.2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC (3º nível).	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior - ARED-01	01

**Serviços de terceiros:**

6.1.2.39. Além das duas torres de atendimento, o terceiro item da tabela de serviços solicitados é do serviço de terceiros, **trata-se de serviços de manutenção corretiva com ou sem fornecimento de peças para equipamentos** como PBX, Nobreaks, impressoras e equivalentes, **não previstos para execução pelos suportes N2 e N3, passíveis de subcontratação.** Para tanto a CONTRATADA deverá comunicar o fiscal do contrato a impossibilidade da execução do serviço e providenciar no mercado empresas que poderão executá-lo mediante a apresentação de 3 (três) orçamentos em até 5 dias úteis à CONTRATANTE que avaliará tais orçamentos ou poderá providenciar um outro para confrontação. Com o orçamento aprovado, a CONTRATADA administrará a execução do serviço apresentando a nota ao fiscal do contrato para posterior ressarcimento dentro dos limites estabelecidos neste termo de referência. No entanto não se exime de todas as responsabilidades e obrigações imputadas ao seu próprio corpo de colaboradores, respondendo por todos os atos praticados por aqueles, sem a geração de ônus adicionais ou obrigações para a CONTRATANTE.

6.1.2.40. Será reembolsado à CONTRATADA até o limite anual de R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais), já incluídos nestes os tributos pertinentes, referente a serviços de terceiros.

6.1.2.41. O valor anual indicado trata-se de mera estimativa e previsão de gasto, podendo ocorrer, durante a execução do contrato demanda mensal superior a R\$ 10.000,00 e atípica, devidamente relatada e justificada, desde que expressamente autorizado pela FISCALIZAÇÃO do Contrato, e de forma que a soma dos valores mensais não ultrapasse o montante total anual contratado.

6.1.2.42. Os valores dos serviços de terceiros realizados deverão vir discriminados na nota fiscal da Contratada, podendo ser acrescidos para efeito de ressarcimento, os impostos pertinentes, tais como 5% ISS e a alíquota correspondente aos tributos federais;

6.1.2.43. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com sua nota fiscal, nota de serviços ou serviços com emprego de materiais da empresa que efetivamente executou os serviços.

6.1.2.44. Em casos de falta de manutenção adequada, imperícia, descuido, negligência, incompetência, imprudência ou quaisquer outros atos comprovados que levem a induzir ou provocar danos de quaisquer naturezas ao sistema, toda a recuperação e/ou reparos necessários serão de inteira e exclusiva responsabilidade da empresa CONTRATADA, que arcará com os custos de peças de reposição e mão de obra para instalação, a fim de recolocá-los em condições adequadas de funcionamento, inclusive a substituição de máquinas, equipamentos ou instalações, caso isso se faça necessário;



- 6.1.2.45. A garantia da qualidade, a aquisição e a aplicação dos serviços de terceiros serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.1.2.46. Todas as avaliações, os reparos, as manutenções e as substituições de peças, nos equipamentos de TIC da CONTRATANTE serão realizadas nas dependências da Polícia Federal, não podendo, salvo solicitação expressa da CONTRATANTE, ser retirados das dependências da Polícia Federal, observado o previsto abaixo.
- 6.1.2.47. Havendo necessidade de movimentação ou retirada do(s) equipamento(s) de seu local para que seja efetuada a manutenção e/ou conserto, a CONTRATADA será responsável pela movimentação e/ou transporte (na retirada e na devolução) do(s) referido(s) equipamento(s), arcando com o eventual custo de transporte e danos (se houver) causados ao equipamento.
- 6.1.2.48. Com base no histórico de manutenções desta SR/PF/RO em equipamentos de TIC, apresenta-se abaixo rol exemplificativo das peças mais comuns e requisitadas e respectivos equipamentos:

Item principal	Equipamento a ser mantenido
Impressora laser	kit fusor
	Placa da fonte
	Placa da rede
	Troca de HD
	Dobradiças do ADF
Nobreaks de pequeno e grande porte	Módulos inversores
	Relé
	Troca de baterias
DVR	Troca de componentes eletrônicos
Desktop	Troca de componentes eletrônicos
Notebooks	Troca de componentes eletrônicos

**Visita técnica:**

- 6.1.2.49. Diante da comunicação registrada em chamado do problema em uma das delegacias do interior do estado, posteriormente classificada pelo gestor do NTI como sendo somente possível a realização da manutenção presencialmente. Será comunicado ao preposto da CONTRADA para em até 3 (três) dias úteis, a depender da urgência, realizar o agendamento da manutenção presencial com um ou mais técnicos, desde que justificada.
- 6.1.2.49.1. Será pago à CONTRATADA até o limite anual de R\$ 46.418,40 (quarenta e seis mil, quatro centos e dezoito reais e quarenta centavos), já incluídos nestes os tributos pertinentes, referente as visitas técnicas, excluídos os custos com deslocamento que geralmente é proporcionado pelo órgão face a necessidade de transporte de equipamentos, dentre outros.
- 6.1.2.49.2. O valor de limite anual corresponde ao total das visitas técnicas, custo unitário estimado em R\$ 322,35 (trezentos e vinte e dois reais, e trinta e cinco centavos), quantitativo mensal de 12 visitas.
- 6.1.2.49.2.1. O valor da visita técnica teve por base o valor de diária dos trabalhadores de Rondônia, conforme a cláusula quinta do Termo Aditivo a Convenção Coletiva de Trabalho de Rondônia 2023/2023.
- 6.1.2.49.3. O valor anual indicado trata-se de mera estimativa e previsão de gasto, podendo ocorrer, durante a execução do contrato demanda mensal superior a ora estimada e atípica, devidamente relatada e justificada, desde que expressamente autorizado pela FISCALIZAÇÃO do Contrato, e de forma que a soma dos valores mensais não ultrapasse o montante total anual contratado.
- 6.1.2.49.4. Na possibilidade de execução dos serviços por colaborador local, ou seja, que se encontre no município da descentralizada, o valor a ser pago não poderá exceder a 50% do ora estimado para a visita técnica.
- 6.1.2.49.4.1. A CONTRATADA administrará a execução do serviço apresentando a nota ao fiscal do contrato para posterior pagamento dentro dos limites estabelecidos neste termo de referência. No entanto não se exime de todas as responsabilidades e obrigações imputadas ao seu próprio corpo de colaboradores, respondendo por todos os atos praticados por aqueles, sem a geração de ônus adicionais ou obrigações para a CONTRATANTE.
- 6.1.2.49.4.2. A quantidade de dias necessários para realização da visita técnica por terceiros deverá vir discriminada na nota fiscal da Contratada, podendo ser acrescidos para efeito de ressarcimento, os impostos pertinentes.
- 6.1.2.49.4.2.1. Havendo a necessidade de aquisição de equipamento de TIC para troca ou reparo para o efetivo reparo é permitido o reembolso de 100% de unidade de visita técnica até o limite anual.
- 6.1.2.49.4.3. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com sua nota fiscal, nota de serviços ou serviços com emprego de materiais da empresa que efetivamente executou os serviços.
- 6.1.2.49.4.4. A garantia da qualidade, a aquisição e a aplicação dos equipamentos adquiridos para manutenção durante a visita técnica serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

**Catálogo de Serviços:**

- 6.1.2.50. O Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) são parâmetros para composição do SLA ("service level agreement" ) de aferição do atendimento ao rol de serviços constante no referido catálogo, podendo apresentar até 5 variáveis de tempo. Chamados de maior gravidade serão utilizados tempos menores e para chamado de menor gravidade serão utilizados tempos maiores, conforme tabela 19.
- 6.1.2.51. O TMS (constante no catálogo de serviços) que é intrinsicamente ligado ao momento que se dá o efetivo atendimento, uma vez que o tempo foi definido no Catálogo de serviços de acordo com a sua prioridade ( maior ou menor gravidade), não mudará considerando a localidade do atendimento.
- 6.1.2.52. O TIT varia para cada localidade dependendo da distância em relação a sede, cada localidade terá 5 tempos de TIT diferentes.
- 6.1.2.53. Os chamados que serão registrados na central de atendimento da DTI serão previamente classificados e, em se tratando de 2º ou 3º níveis serão escalonados para a base da SR/RO, sendo classificados de acordo com seu nível de prioridade, estabelecido em

função do impacto e da urgência da solicitação. O TIT e o TMS têm como base a tabela 19 deste TR e no ANEXO I-A.

Tabela 19 - Prazos máximos para solução de incidentes e requisições		
Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado - TIT	Tempo Máximo para Solução do Chamado - TMA
1	Em até 30 minutos	Em até 2h
2	Em até 40 minutos	Em até 3h
3	Em até 60 minutos	Em até 5h
4	Em até 80 minutos	Em até 8h
5 (menor)	Em até 120 minutos	Em até 48h ou em data posterior específica ou programada

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

**Documentação mínima exigida**

- 6.1.2.60. A Contratada deverá enviar mensalmente, para fins de Aceite provisório e antes da emissão da nota fiscal, um relatório detalhado de todos os serviços prestados no período de medição (mensal). O formato do relatório, que será elaborado pela CONTRATADA e deverá ter a aprovação da CONTRATANTE, deverá ser obtido com base da plataforma de abertura e controle de chamados, disponibilizada pela DTI/PF, e outros sistemas de controle e monitoramento, como CACTI e ZABIX ou outros porventura sugeridos pelo CONTRATADO e aceito pela CONTRATANTE.
- 6.1.2.61. Para a composição dos Relatórios mensais de fiscalização e acompanhamento de serviços, são itens obrigatórios:
- 6.1.2.61.1. Quantidade nominal e percentual de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.
  - 6.1.2.61.2. Quantidade nominal e percentual de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.
  - 6.1.2.61.3. Resultado percentual do Índice de satisfação do usuário, levando em consideração a pesquisa de satisfação gerada automaticamente em cada chamado registrado na ferramenta de gerenciamento de chamados (ITSM) da PF.
  - 6.1.2.61.4. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.
  - 6.1.2.61.5. Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
  - 6.1.2.61.6. Sugestões, se for o caso, de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
  - 6.1.2.61.7. Relação de bens permanentes de TIC que foram movimentados ou substituídos no período. Esses bens são aqueles incorporados ao patrimônio da PF/RO através de número de tombamento (patrimônio).
- 6.1.2.62. O CONTRATANTE, por sua Equipe de Fiscalização Contratual, poderá auditar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados no relatório através de análise das ferramentas utilizadas na confecção do mesmo.
- 6.1.2.63. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do relatório e a não apresentação dos documentos solicitados até 10 (dez) dias úteis contados a partir da solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.
- 6.1.2.64. Após análises do relatório pela equipe de fiscalização, seguindo os trâmites descritos neste TR, a Contratada deverá emitir a nota fiscal do valor fixo mensal contratado, já descontada, se for o caso, as possíveis glosas.
- 6.1.2.65. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.
- Procedimentos de testes e inspeção.**
- 6.1.2.66. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

**Local e horário da prestação dos serviços**

6.2. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços, conforme relacionado no item 1.1 do ANEXO I-B – DO TERMO DE REFERÊNCIA, a seguir transcritos:

Local	Endereço	Município/UF
SRRO Superintendência	- Av. Lauro Sodré, n. 2905 – Bairro Nacional - CEP 76.802-449.	Porto Velho/RO

SRRO - GISE	*	Porto Velho/RO
Delegacia de Polícia Federal em Guajará-Mirim	Av. Duque de Caxias, 898-1016 - St. 03 - Guajará-Mirim - CEP 76850-000	Guajará-Mirim/RO
Porto Alfandegário de Guajará-Mirim-RO	Av. Beira Rio, n. 560 - St. 01, CEP 76850-000	Guajará-Mirim/RO
Delegacia de Polícia Federal em Ji-Paraná	Av. Engenheiro Manoel Barata Almeida da Fonseca, n. 262 - Jardim Aurelio Bernardi - CEP 76.907-524.	Ji-Paraná/RO
Delegacia de Polícia Federal em Vilhena	Av. 15 de Novembro, n. 3485 - Centro - CEP 76.980-118.	Vilhena/RO
Posto Avançado em Pimenta Bueno	Rua Floriano Peixoto, n. 336 - Bairro Alvorada - CEP 76.970-000.	Pimenta Bueno/RO

\* Sigilo das informações

6.2.1. Nos diversos locais acima indicados, os serviços deverão ser executados nas modalidades remotamente e presencialmente, considerando a necessidade e as especificidades de cada item de serviço a ser executado, conforme o SLA proposto definido no ANEXO I-B – DO TERMO DE REFERÊNCIA. Durante a vigência contratual, poderão haver novas inclusões de locais de postos de atendimento.

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

6.3. Os serviços serão prestados no horário: conforme contemplado nos itens 2.1.2 e 2.1.3 deste TR.

#### Materiais a serem disponibilizados

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

6.4.1. Cada um dos técnicos responsáveis pela manutenção de equipamentos deverá ser munido com, no mínimo, o conjunto de ferramentas e acessórios descritos no ANEXO I-A - DO TERMO DE REFERÊNCIA.

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

6.4.3. Em caso de comprovada a necessidade de reposição dos materiais por desgaste, avaria ou obsolescência, a CONTRATADA se obriga a providenciar a reposição, no prazo de até 15 (quinze) dias da notificação, a qualquer momento da execução contratual.

#### Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base os itens 11 e 12 do Estudo Técnico Preliminar, além das seguintes características:

6.5.1. As atividades de informática e telecomunicações na Polícia Federal são impactadas exponencialmente com o planejamento de renovação do parque tecnológico, que atualmente está com diversos equipamentos já esgotando a garantia de 5 anos de uso, com provável substituição para o ano vigente e os próximos anos.

6.5.2. No Contrato Atual, os colaboradores que desempenham as atividades correlatas as das Torres Especializadas I e II da futura contratação estão fisicamente alocados no prédio sede da Superintendência Regional em Rondônia, pois nesse existe espaço físico destinado a tal atividade e por ser o local que concentra a maioria dos servidores de rede, máquinas (usuários) da rede e demais equipamentos de TIC, devendo por isso ser considerado no dimensionamento pela Contratada.

6.5.3. O Inventário dos equipamentos correspondente ao parque de ativos de TI e a relação de quantitativo de usuários estão descritos no item 4 do ANEXO I-B, sendo também uma informação importante para a elaboração da proposta.

#### Especificação da garantia do serviço

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

#### Formas de transferência de conhecimento

6.7. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o estabelecido no item 4.25 deste TR.

#### Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato estão estabelecidos no item 4.27 deste TR.

#### Mecanismos formais de comunicação

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

Tabela 20				
DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE

Ofício	Solicitações/Informações diversas.	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail, aplicativo de mensagens.	Solicitações/Informações diversas.	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço.	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Em conjunto com a assinatura do contrato.
Relatório Geral de Faturamento.	Atestar as condições em que os serviços foram prestados.	Contratada	Contratante	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.	Registros de demandas de reunião.	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Serviços de Mensagens Oficiais da PF. (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

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

Formas de Pagamento

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

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.11. 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.

6.12. 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.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

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 um preposto da empresa durante o período de execução do contrato.

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

Reunião Inicial

7.8. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO. Após a assinatura do contrato, haverá a Reunião Inicial entre a **Contratante** a **Contratada**, em até 3 (três) dias uteis após a assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante. Nesta reunião serão definidos diversos fatores de funcionamento do contrato, tais como: forma de comunicação entre as partes; providências necessárias para a inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços; definir as providências de transição e implantação da solução de serviços; alinhar a formatação dos relatórios mensais de gestão dos serviços, que deverão ser apresentados pela CONTRATADA; providências de assinatura do termo de manutenção de sigilo pela empresa e preposto; apresentação do preposto; apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos; disponibilização pela Contratada dos dados dos funcionários

envolvidos na prestação dos serviços; preenchimento e assinaturas dos formulários de requisição de acesso pelos funcionários da contratada; criação dos acessos e dos perfis de acesso, pela Contratante, para que a Contratada possa iniciar os serviços efetivamente.

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 07 (sete) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada 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;

7.9.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, bem como, certificados e comprovações de escolaridade dos prestadores que executarão os serviços, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

## 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, 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](#)).

## Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

8. Critério de medição e pagamento

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

8.1.1. Na gestão dinâmica do contrato, visando aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/coertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos (Nível de Serviço – NS), que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela área de TIC da SR/PF/RO. Para mensurar estes indicadores a CONTRATADA levou em consideração as características de negócio da instituição.

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

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

8.1.3. As tabelas 21 e 22 definem os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Tabela 21 - Critérios de Impacto	
Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	· Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. · Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. · Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população. · Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	· Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Superintendência, Delegacia Descentralizada). · Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	· A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). · O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	· A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. · O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. · Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	· O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. · O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. · A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. · A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 22 - Critérios de urgência	
Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. O sistema ou recurso é crítico ou sensível. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.

	O sistema ou recurso é essencial.
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

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

Tabela 23 - Matriz de prioridades					
IMPACTO	URGÊNCIA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO		2	2	1	1
ALTO		3	2	2	1
ELEVADO		4	3	2	2
MÉDIO		4	4	3	2
BAIXO		5	4	3	3

8.1.5. O CONTRATANTE, dentro de seu catálogo de serviços e sustentação de infraestrutura (N2 e N3) estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, segundo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 21 e 22.

8.1.6. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC, presentes no ANEXO I-A, vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de prioridade, que resulta em um número (1 a 5) estabelecido de acordo com o cruzamento da Tabela 23 acima, que deverão ser alimentados no sistema de SGSD.

8.1.7. Os sistemas e recursos de TIC suportados pela CONTRATADA, que foram detalhados no ANEXO I-A, vincula a prioridade, principalmente, de acordo com a criticidade, que deverão ser alimentados e monitorados no sistema de SGSD.

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

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

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

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

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

8.2.1. Para a aferição e medição dos resultados referentes a prestação de serviço contratado, serão adotados Indicadores que devem ser atendidos de acordo com a forma que se segue:

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

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

8.2.1.3. **INS: Indicador de Nível de Serviço.**

Tabela 24 - Indicadores de Níveis de Serviço.				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário.	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo.	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na <b>Tabela 19</b> , divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

<b>INS3</b>	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo.	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo (TMS), com cálculo de medição análoga ao INS2.	% (Percentual)	Maior ou igual a 85,0% para cada nível de prioridade.
-------------	---	---	----------------	---

8.2.1.4. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura referente sistemas e recursos do ambiente de TIC, que são realizadas por meio de Rotinas de Serviço. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – Key Performance Indicators). A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC do CONTRATANTE estão divididos em três categorias, sendo elas: **Sistemas Críticos; Sistemas Essenciais; Recursos Críticos e Recursos Essenciais.**

8.2.1.5. O desempenho dos serviços de TIC é aferido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.). Caso o valor do indicador de desempenho não atinja o valor mínimo da Tabela 24, serão aplicadas as glosas correspondentes a Tabela 24. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC, que poderá ser a atualmente utilizada ou uma outra, desde que homologada pelo CONTRATANTE.

8.2.1.6. A seguir, as metas de IND - Indicador de desempenho de disponibilidade de sistemas que deverão ser atendidas no Contrato.

<b>Tabela 25 - Indicadores de Desempenho</b>				
<b>Sigla</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Meta Exigida</b>
<b>IND1</b>	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como sistemas críticos, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%
<b>IND2</b>	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como sistema essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%
<b>IND3</b>	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como recurso crítico, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%
<b>IND4</b>	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como recurso essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%

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

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

8.2.1.9. Os indicadores de desempenho INDs também serão avaliados mensalmente, baseado nos relatórios de disponibilidade dos sistemas, retirados dos relatórios de monitoramento automatizado de cálculo implantado para tal fim (ZABBIX, CACTI ou outros). Caso o valor do indicador de desempenho não atinja o valor da Tabela 25, serão aplicadas as glosas correspondentes a Tabela 26.

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

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

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

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

8.2.1.14. Para efeito de eventual glosa de pagamento da parcela contratual mensal, define-se o IGM (Índice de Glosa Mensal):  $IGM (\%) = \frac{INS1 + INS2 + INS3 + IND1 + IND2 + IND3 + IND4}{100}$ .

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

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

8.2.1.17. No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o



- solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial), devendo o chamado ser reclassificado na ferramenta pelo próprio técnico encarregado para "em suspensão".
- 8.2.1.18. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços ou novos sistemas para monitoramento, cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “ALTÍSSIMO”, com relação aos INSS e INDs, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.
- 8.2.1.19. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os desvios comprovados em relação ao acordo de Níveis de Serviço dos índices INDs, INSSs, e TSs que estabelecem valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
- 8.2.1.20. A tabela a seguir detalha os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA.

Tabela 26: Critérios de Ajustes de pagamento.	
Redução de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	2,5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS2	5,0 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5,0 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1 a IND4	5 pontos a cada 0,1% fora da meta

- 8.3. Além dos indicadores, serão computadas para as glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.
- 8.3.1. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas em edital, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.
- 8.3.2. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 8.3.2.1. Não produziu os resultados acordados;
  - 8.3.2.2. Deixou de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
  - 8.3.2.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.3.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).
- 8.3.4. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal, onde será estabelecido uma redução a partir de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total:

**Ajuste<sub>Nível de Serviço</sub>** = 
$$\frac{[(\sum \frac{\text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}}{\text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}}) + (\sum \frac{\text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}}{\text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}}) + (\sum \frac{\text{Pontos do Termo de Serviço}}{\text{Pontos do Termo de Serviço}})]}{10}$$

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

- 8.4. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, seguindo o padrão em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.
- 8.4.1. Padronização da forma de mensuração dos serviços e pagamento: Adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.
- 8.4.2. O valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

**Remuneração<sub>Mensal</sub>** = 
$$[(\frac{\text{Valor Anual Contratado}}{12}) - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}}]$$

- Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
  - Valor Anual Contratado = valor Total anual estabelecido em CONTRATO.
  - Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, conforme métricas deste TR e seus Anexos.
- 8.4.3. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

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

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

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

#### **Do recebimento**

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

8.5.1. 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.

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.

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;

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

8.9.2.1. No prazo de até 5 (*cinco*) dias corridos do adimplemento da parcela mensal, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, consolidado no Relatório Mensal de Serviços (RMS), que deve conter os resultados de Indicadores de Serviço e Desempenho, possíveis apontamentos de ocorrências constantes no Termo de Serviços (tabela 24) e os comentários sobre o SLA pactuado, bem como outras informações relevantes ao contrato.

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

8.9.2.3. A formatação do Relatório Mensal de Serviços será estabelecida entre as partes no período PAO e leva em consideração o Relatório emitido pelo SGSD do órgão Central (DTI), que realizará o registro em primeiro nível dos chamados, devendo conter Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho, Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI, Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal, Relatório mensal de manutenções, ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI.

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

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

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

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

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.

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.

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

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

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

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

8.14. 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 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

- 8.15.1. 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.
- 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, com base no procedimento de Medição de Resultado, detalhado no item 8.43 deste TR, evitando assim efeitos tributários sobre o valor glosado pela Administração.
- 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 incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, 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 a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas úteis.	Multa de 1 (um) % sobre o valor total do Contrato por cada informação por escrito, ou por outro meio quando necessário, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.
		Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 1 (um) % sobre o valor total do Contrato.
2	Não atender aos indicadores de níveis de serviço INSS e INDS	Conforme referências da Tabela 24.
3	Descumprir os termos de Serviços (TR's)	Conforme referências nas Tabelas 25 e 26.
4	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados da contratação, aplica-se multa de 1 (um) % do valor total do Contrato.

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

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

8.27. 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 Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA 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 considerado na elaboração da proposta e respectiva 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.

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

**Tabela de Termos de Serviço**

8.43. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos pontos pelo descumprimento do termo de Serviço, conforme a tabela 28 abaixo:

Tabela 28 -Termos de serviços (TRs) por infração cometida.			
ITEM	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência devidamente comprovada.	Por ocorrência.	100
2	Suspender ou interromper por iniciativa própria, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	Por ocorrência.	10
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária, por empregado.	Por dia, para cada profissional.	05

4	Recusar-se a executar serviço do escopo contratual determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência.	10
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	Por dia, para cada profissional.	05
6	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência.	05
7	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência.	10
8	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	50
9	Fraudar, manipular ou descaracterizar o objeto do contrato, inclusive os indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência.	100
10	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	20
11	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência.	50
12	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência.	30
13	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por ocorrência.	100
14	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência.	200
15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência.	50
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>			
16	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional.	10
17	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	Por ocorrência.	10
18	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional.	20
19	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	Por ocorrência.	20
20	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	Por ocorrência.	05
21	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por ocorrência.	10

22	Zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência.	05
23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência.	10
24	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência.	10
25	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido.	Por ocorrência.	10
26	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência.	10
27	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de apoio a governança de TI.	Por ocorrência.	20
28	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência.	10
29	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência.	10
30	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência.	10
31	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência.	10
32	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência.	05
33	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência.	05
34	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência.	03
35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência.	05
36	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por ocorrência.	10
37	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência.	50
38	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência.	10

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

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

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

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

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

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

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

8.51. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **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 preço global.

### **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 seguintes requisitos:

#### **Habilitação jurídica**

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

9.6. 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;

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

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

9.9. **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.

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

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

9.11. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, conforme o caso;

9.12. 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.

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

9.14. 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;

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

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

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

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

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

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

9.18.2. 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

9.18.3. 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.

9.18.4. 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.

9.19. 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 de 10 (dez)% do valor total anual estimado da contratação.

9.20. 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

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

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

9.22. 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.

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

9.23.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços similares ao objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 67, § 5º da Lei 14.133/21, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratação de serviços executados, na área de TI por prazo não inferior a 2 anos, e aos itens abaixo por prazo não inferior a 1 ano com as seguintes características mínimas:

9.23.1.1. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft, com indicação das versões suportadas (Linux, Windows 10, Windows 11, Windows Server 2012 a 2022.)

9.23.1.2. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores de serviço de telefonia IP (sistema LINUX- ISSABEL).

9.23.1.3. Instalação, configuração, gerência e manutenção de SGBD, com indicação dos bancos de dados suportados (ex.: PostgreSQL, MySQL, SQL, etc);

9.23.1.4. Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização (Hyper-V) e Virtual Box;

9.23.1.5. Instalação, configuração e gerência de redes LAN e monitoramento de rede W27AN, com utilização de ferramentas tipo Zabbix, CACTI.

9.23.1.6. Instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores wireless, indicando os tipos de equipamentos suportados.

9.23.1.7. Instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup e gestão de servidores de rede e monitoramento de links;

9.23.1.8. Atendimento através de níveis de serviço, com atendimento presencial para um total correlato com a quantidade de usuários descritos no item de no mínimo 100 (cento e cinquenta) usuários.

9.23.1.9. Atendimento presencial a um mínimo de 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa, conforme o inventário de equipamentos explicitado neste Termo de Referência.

9.23.1.10. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas HYPER -V, com, no mínimo 08 (oito) servidores de rede físicos e 15 (quinze) máquinas virtuais.

9.23.1.11. A CONTRATADA deverá dispor em seu quadro societário ou profissional(is), preferencialmente que atuará como PREPOSTO, com Certificação ITIL Service Management Foundation ou Curso de Governança de TI baseado no COBIT® 4.1 ou 5.0, além de experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico especializado em infraestrutura de Tecnologia da Informação.

9.23.2. Os Atestados deverão contemplar no mínimo as seguintes informações: **Identificação do contrato; Descrição dos serviços prestados; Vigência do contrato; Assinatura e identificação do signatário (Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado, telefone ou e-mail de contato); Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados;**

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

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

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

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



- 9.23.7. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.
- 9.23.8. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 9.23.9. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável;
- 9.23.9.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante;
- 9.23.10. A empresa deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à prestação dos serviços.
- 9.23.11. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 9.24. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.25. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O custo máximo estimado total da contratação é de **R\$ 2.792.561,04 (dois milhões setecentos e noventa e dois mil quinhentos e sessenta e um reais e quatro centavos)** para o período contratual de 60 (sessenta) meses, conforme custos unitários mensal, anual e total apostos na tabela constante no item 1.1 acima.
- 10.2. A estimativa de preço da contratação foi realizada pela Equipe de Planejamento de Contratação estabelecendo os valores máximos aceitáveis para o certame, composta por preços unitários e totais, em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa SEGES /ME n° 94, de 23 de dezembro de 2022 e a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.
- 10.3. Nos valores máximos admissíveis estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 10.4. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do contratante a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente.
- 10.5. Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade.

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: 00001/200378-Superintendência Regional de Polícia Federal em Rondônia - SR/PF/RO;
  - II) Fonte de Recursos: Tesouro - Recursos Ordinários (0100000000);
  - III) Programa de Trabalho: 06.122.2112.2000.0001;
  - IV) Elemento de Despesa: 339039;
  - V) Plano Interno: Outras despesas administrativas - (PF99900AG24).
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA

- 12.1. ANEXO I-A – Catálogo de serviço e critérios de impacto;
- 12.2. ANEXO I-B – Unidades de atendimento, softwares utilizados e quantidade de equipamentos;
- 12.3. ANEXO I-C – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO;
- 12.4. ANEXO I-D – MODELO TERMO DE CIÊNCIA
- 12.5. ANEXO I-E – MODELO EXEMPLIFICATIVO - ROL INDICATIVO DOS ATESTADOS (9.23).

13. ACESSO AS INFORMAÇÕES

- 13.1. Por se tratar de informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos, é de acesso público, disponível seu Edital e anexos no Compras.gov.br, em jornal de circulação regional, no DOU, no Portal PNCP e no sítio da PF.

Porto Velho/RO - 2024, (data conforme assinatura eletrônica).

--	--	--

<b>Integrante Requisitante</b> FRANCINEIDE TORRES BRASIL Agente Administrativo Matrícula 12460	<b>Integrante Técnico</b> HELISON LUCAS DEOCLECIO Escrivão de Polícia Federal Matrícula 24457	<b>Integrante administrativo</b> LUIS FERNANDO DE ASSIS SILVA Agente Administrativo Matrícula 19346
---	--	--

<b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b>
<b>FRANCINEIDE TORRES BRASIL</b> Agente Administrativo Matrícula 12460

*Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União – CNMLC - Atualização: maio/2023*

*Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação  
Elaborado pela Secretaria de Gestão. Complementado e Uniformizado pela CNMLC  
Identidade visual pela Secretaria de Gestão*

**ANEXO I-A – DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC**

O catálogo de serviços é composto de quadro, meramente exemplificativo, que lista o impacto da falha do serviço em relação às áreas de atividade e pelos itens de sustentação dos sistemas e recursos de TI em relação à urgência para resolução do problema. A Central de Serviços da DTI está customizada para identificar os itens do Catálogo de Serviços e classificá-los corretamente no processo de escalonamento dos atendimentos com as devidas prioridades para o atendimento.

**1. Serviços de Atendimento ao Usuário de TI – 2º NÍVEL (N 2) - Tabela 1**

ÁREA DE ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	IMPACTO
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos	Baixo
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição	Médio
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
	Manutenção Preventiva e Corretiva sem fornecimento de peças	Baixo
Administração de Notebooks e Ultrabooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição	Médio
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
	Manutenção Preventiva e Corretiva sem o fornecimento de peças	Baixo
Administração de Impressoras, Multifuncionais e Scanners	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição	Elevado
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
	Manutenção Preventiva	Baixo
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição	Médio
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
Administração de Estações de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição	Baixo
	Controle de Entrada e Saída	Baixo
	Manutenção Preventiva	Elevado
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Médio

Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo
Reparos de Equipamentos e Confeção de Tomadas e Cabos de rede	Substituição de peças como fontes de alimentação, placas, memórias, discos rígidos e cabos	Baixo
	Reparo de tomadas e cabos de rede	Médio
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio
Gerenciamento de Softwares de Uso	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Elevado
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Elevado
	Solução de dúvidas	Médio
Contas e Credenciais	Criação de Conta de Domínio	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso domínio	Elevado
	Instalação de Tokens e Certificados	Elevado
Telefonia - digital e VOIP	Configuração e instalação física de terminal	Médio
	Criação de Ramal e Senha de acesso	Médio
CFTV - analógica, digital e IP	Configuração e instalação física de DVR, NVR e/ou HVR, e câmera	Médio
	Substituição da câmera ou fonte	Médio
Relógio de Ponto e Controle de Frequência	Configuração e instalação física do relógio	Médio
	Substituição do relógio	Médio
	Cadastros de usuários e digitais	Baixo
Nobreaks	Dimensionamento, instalação, substituição, configuração, manutenção preventiva e corretiva de troca de baterias até 10 Kva.	Médio

## 2. Serviços de Atendimento TI e sustentação de infraestrutura de rede – 3º NÍVEL (N.3) - Tabela 2

ÁREA DE ATIVIDADE	SUB-ÁREA DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	IMPACTO
Gerenciamento de Domínio	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Elevado
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Médio
		Inclusão de Política de Domínio	Médio
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Médio
		Elaboração e Manutenção de scripts de <i>logon</i> com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da PF	Elevado
Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes	Elevado
		Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação	Elevado

		de Redes	
		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes	Médio
		Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Médio
Servidores de Rede	Instalação, configuração, manutenção e de Servidores de Rede	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores	Médio
		Instalação Física de Servidores	Elevado
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Elevado
		Remoção de Servidores	Médio
		Configuração de Servidores de Aplicações	Elevado
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado
Aplicações	Gerenciamento de servidores de Aplicação	Deploy de Aplicação	Elevado
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado
		Atualização das Configurações dos Servidores de Aplicação	Elevado
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Elevado
		Remoção de Servidor de Aplicação	Médio
Banco de Dados	Gerenciamento de Bancos de Dados	Criação de Bancos de Dados	Elevado
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	Elevado
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	Elevado
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	Elevado
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	Médio
		Remoção de Banco de Dados	Médio
Backup	Configuração de equipamento de Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado
		Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Elevado
	Configuração de Rotinas de Backup e recuperação de dados	Realocação de Espaço Físico em Backup	Elevado
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Alto
		Execução de Rotinas diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Alto

		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Alto
		Restauração de Dados de Usuários	Elevado
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto
		Restauração de Dados de Bancos de Dados	Alto
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Alto
<b>Servidores de Armazenamento / Storage</b>	Instalação e administração de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Médio
		Criação de Unidade Lógica em Storage	Elevado
		Otimização de performance em Storage	Médio
		Realocação de espaço físico em Storage	Elevado
<b>Documentação</b>	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio
		Alteração de Item de Configuração de TI	Médio
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio
	Base de Conhecimento	Inclusão de Item de Conhecimento	Médio
		Atualização de Script de Atendimento	Médio
		Alteração de Item de Conhecimento	Médio
		Exclusão de Item de Conhecimento	Médio
<b>Apoio à Segurança da Informação</b>	Firewall	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Elevado
	Filtro de Conteúdo Web	Inclusão e alteração de perfis de filtro Web	Elevado
	Busca de Vulnerabilidade	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidade e falhas de segurança no ambiente.	Médio
	Antivírus	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Médio
	Proxy-cache	Administração de servidores de Proxy-cache para acesso Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, e realização de novas implementações	Elevado
<b>Monitoramento</b>	Observação e Análise	Monitoramento da rede WAN da circunscrição da respectiva Superintendência, via CACTI ou outra ferramenta de monitoramento que vier a ser disponibilizada pela PF, e abertura de chamado para a equipe responsável, na DTI/PF, quando a ferramenta apontar erros ou alertas, independente da gravidade	Elevado
		Monitoramento dos servidores, serviços e sistemas críticos do	Elevado

		ambiente tecnológico da PF	
		Auxílio no diagnóstico e análise de desempenho dos circuitos da rede WAN	Médio
		Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais que deverão ser encaminhados para a PF	Médio
Configuração de Softwares e Aplicações	CFTV	Configuração de software de gerenciamento de CFTV	Alto
	Relógio de Ponto e Controle de Frequência	Configuração de software de gerenciamento de Relógio de Ponto e Controle de Frequência	Alto

### 3. Definição Dos Critérios de Impacto - Tabela 3

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP
Alto	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Superintendência, Delegacia Descentralizada) Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais
Elevado	A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. A solicitação é uma requisição de mudança programada.

### 4. Critérios para Definição da Urgência das Solicitações: - Tabela 4

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. O sistema ou recurso é crítico ou sensível. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O sistema ou recurso é essencial.

Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, posterior.

5. Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência: - Tabela 5

IMPACTO/ URGÊNCIA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTISSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

6. Prazos máximos para solução de incidentes e requisições: - Tabela 6

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado TIT	Tempo Máximo para Solução do Chamado TMS
1	Em até 30 minutos	Em até 2h
2	Em até 40 minutos	Em até 3h
3	Em até 60 minutos	Em até 5h
4	Em até 80 minutos	Em até 8h
5	Em até 120 minutos	Em até 48h ou em data posterior específica ou programada

OBS. Relativo os serviços de terceiros, o tipo de prioridade e o tempo máximo serão estipulados pelo fiscal do contrato.

- 6.1. Define-se o Tempo de Início do Tratamento do Chamado - TIT, como o tempo decorrido a partir do escalonamento do chamado pela Central de Serviços da DTI (N1) até o recebimento do chamado por um técnico da CONTRATADA no sistema de gerenciamento de suporte técnico.
- 6.2. O Tempo Máximo para a Solução do Chamado - TMS será contabilizado a partir do recebimento do chamado por um técnico da CONTRATADA no sistema de gerenciamento de suporte técnico.
- 6.3. Para localidades com menos de 100 (cem) chamados por ano, com distâncias maiores que 80 KM ou tempo de percurso superior a 2h (duas horas) da unidade de atendimento permanente mais próxima ou da Base mais próxima da CONTRATADA, o tempo de deslocamento será desconsiderado, desde que observado as seguintes condições:
- 6.3.1. A CONTRATADA deve iniciar o deslocamento conforme prioridade e TMS relativo ao chamado.
  - 6.3.2. Caso seja impossível cumprir o estabelecido no item anterior, a CONTRATADA deverá informar as circunstâncias e justificativas ao fiscal do contrato que avaliará caso a caso.
  - 6.3.3. A CONTRATADA deve comprovar por meio de relatório mensal que iniciou os deslocamentos conforme estabelecido no subitem anterior.
  - 6.3.4. A CONTRATADA deve informar no relatório mensal a distância percorrida e o tempo gasto no deslocamento.
- 6.4. Nos casos referidos no item 6.3, o TMS terá início a partir da chegada do técnico à localidade solicitante do chamado, respeitadas as condições estabelecidas no item 6.3.

7. Níveis mínimos de serviço e Termos de Serviço:

- 7.1. A cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, haverá redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal, limitada a 30% (trinta por cento) do valor total devido.

Tabela 7

Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados	Pontos	Maior ou Igual a 3,5 pontos
Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 9, divididas pelo número total de requisições, em cada nível de prioridade, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 80% para cada nível de prioridade com acréscimo de 5 pontos a cada 1% fora da meta

Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 9, divididas pelo número total de requisições, em cada nível de prioridade, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 80% para cada nível de prioridade com acréscimo de 5 pontos a cada 1% fora da meta
Cumprimento de regras contratuais	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada	Pontos	5
	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados	Pontos	10
	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência, do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado,	Pontos	10
	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios	Pontos	100
	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais	Pontos	50
	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Pontos	10
	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços	Pontos	10
	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE	Pontos	10
	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE	Pontos	30
	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de suporte à infraestrutura	Pontos	10



Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC	Pontos	10
Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias	Pontos	20
Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis	Pontos	3
Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo	Pontos	10
Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos	Pontos	10
Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos	Pontos	10
Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Pontos	10
Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de apoio a governança de TIC	Pontos	10
Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções	Pontos	5
Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC	Pontos	5
Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação	Pontos	5
Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta	Pontos	10
Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços	Pontos	10

Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE	Pontos	5
Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA	Pontos	5
Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores em um prazo de 6 (seis) meses após o início da prestação de serviços ou da renovação do contrato (ver item 4.3 do Termo de Referência)	Pontos	10
Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA (ver item 4.15 do Termo de Referência)	Pontos	10
Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC	Pontos	10
Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique	Pontos	100 por dia de interrupção
Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Pontos	200 pontos por ocorrência
Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas	Pontos	50 pontos por ocorrência
Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE	Pontos	10 pontos por ocorrência

## 8. Remuneração

8.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

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

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

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA;

Valor Anual Contratado = Valor total anual estabelecido em CONTRATO; e

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

ANEXO I-B – DO TERMO DE REFERÊNCIA

1. UNIDADES DE ATENDIMENTO PERMANENTE

1.1. Em razão das peculiaridades regionais do Estado de Rondônia, sem desvincular da sua dimensão continental, o Governo Federal estabeleceu, estrategicamente, algumas localidades que são cruciais para a realização efetiva do trabalho da Polícia Federal no estado. Dessa forma, considerando os serviços e atividades exercidas; considerando a infraestrutura e equipamentos existentes; e os sistemas ativos, tais localidades, elencados na Tabela do item 6.2 do TR, foram definidas como Unidades de Atendimento Permanente.

1.2. As Unidades de Atendimento Permanente relacionadas na Tabela do item 6.2 do TR se referem à prestação de serviços de 2º Nível (N2). Cabendo à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

2. DISTÂNCIA ENTRE AS UNIDADES

2.1. Distâncias e Tempo de Percurso da Unidade de Atendimento Permanente mais próxima das demais unidades - **Tabela 1**

ORIGEM	DESTINO	QUILOMETRAGEM	TEMPO DE PERCURSO
Superintendência em Porto Velho	GISE	3,3 Km	7 min
Delegacia de Guajará-Mirim	Porto alfandegário	4,5 Km	9 min
Delegacia de Vilhena	Base Pimenta Bueno	186 Km	2h 36 min

2.2. Distâncias e Tempo de Percurso da sede principal da Superintendência Regional de Polícia Federal em Rondônia para as demais Unidades de Atendimento Permanente - **Tabela 2**

ORIGEM	DESTINO	QUILOMETRAGEM	TEMPO DE PERCURSO
Superintendência em Porto Velho	Delegacia de Guajará-Mirim	351 Km	5h 37 min
	Delegacia de Ji-Paraná	375 Km	5h 27 min
	Delegacia de Vilhena	707 Km	10h 3 min

3. PLATAFORMA DE SOFTWARE UTILIZADA NAS UNIDADES DA PF

3.1. Lista os softwares utilizados nas unidades da Polícia Federal de forma meramente exemplificativa - **Tabela 3**

SOFTWARE	FUNÇÃO
BROffice e LibreOffice	Planilha e Texto
Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2016, 365	
Windows Defender ou outro corporativo	Antivírus
Windows Media Player	Áudio e Vídeo
VLC Media Player	
Codec Lite	
SIAPRO	Sistemas Corporativos
CRH	
SISEG	
REF	
e-GP	
e-LOG	
GEPnet	
SIAFI	
SIASG	

SCDP	
Auto-atendimento do Banco do Brasil	
CEFIP – CEF	
SISMOB	
VPN	
SEI	
E-POL	
SISCART	
Infoseg	
ComprasNet	
Conectividade Social – CEF	
SIAPENET	
SIAPE	
SINPA	
STI	
Hyper-V	Virtualização
XEN Server	
iDRAC	
Virtual Box	
VM Ware	
Linux	Sistema Operacional para servidores e desktop
Windows Server 2012, 2019, 2022 e atualizações	Sistema Operacional para servidores
Windows 10 e 11 e atualizações	Sistema Operacional
Adobe Creative Suite, Adobe Photoshop, Adobe Reader, Adobe Flash Plugin Java	Outros
Mozilla Thunderbird e Outlook	
Oracle Java Runtime Environment	
Mozilla Lightning	
Google Earth	
Mozilla Firefox	Navegadores de Internet
Google Chrome	
Edge	
Opera	
Internet Explorer	
Win zip	Compressão
Win Rar	
7-Zip	
CDBurnerXP	Gravação e Edição
Nero Burning ROM	

Roxio EasyCD Creator, PowerDVD, WinDVD, atualizações	
---	--

4. AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA CONTRATANTE

4.1. Informação sobre quantidade de usuários e equipamentos Por Local – Tabela 4

ITEM	DESCRIÇÃO	SR	GISE	GMI	PORTO GMI	JPN	VLA	PB	TOTAL
1	Usuários	238	17	53	3	52	67	10	440
2	Computadores	126	2	31	2	33	50	6	250
3	Notebooks	342	10	40	2	42	53	4	493
4	Impressoras	35	3	9	1	18	21	2	89
5	Plotters	1	0	0	0	0	0	0	1
6	Scanners	30	0	4	1	6	7	1	49
7	Telefones	110	0	18	1	37	30	6	202
8	Videoconferência	3	0	1	0	1	1	1	7
9	Projeter de vídeo	6	0	1	0	1	4	1	13
10	Câmeras de vigilância	121	16	34	10	40	22	26	269
11	Servidores de rede	12	1	3	0	3	4	1	24
12	Máquinas virtuais	11	0	5	0	5	5	2	28
13	Switch	31	2	11	1	12	12	2	71
14	DVR	3	1	2	1	2	3	1	13
15	Nobreaks	140	10	13	3	8	26	4	204
16	Relógio de ponto	7	0	2	1	2	2	0	14
17	Storage	1	0	0	0	0	0	0	1
18	Smartphone corporativo	79	2	15	2	27	23	2	150
19	Tablet	77	0	9	0	5	31	1	123
20	PBX VOIP	1	0	0	0	0	0	0	1

ANEXO I-C

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO
O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.
Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME N° 94/2022.

A **Superintendência Regional de Polícia Federal em Rondônia**, com sede na Av. Lauro Sodré, n. 2905, bairro Nacional, Porto Velho/RO / CEP 76.802-449, CNPJ n. 00.394.494/0038-28, doravante denominada **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO n. XX/2024-SR/PF/RO doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

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

## 1. OBJETO

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

## 2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

## 3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado.

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

## 4. DOS LIMITES DO SIGILO

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

4.1.1. sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

4.1.2. tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

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

## 5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.6. A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

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

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

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

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

## 6. VIGÊNCIA

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

## 7. PENALIDADES

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

## 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

8.1.3. Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

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

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

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

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

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

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

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

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

## 9. FORO

9.1. A CONTRATANTE elege o foro da ....., para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 10. ASSINATURAS

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

Porto Velho/RO, na data da (s) assinatura(s) eletrônica(s).

CONTRATADA	CONTRATANTE
<Nome> <Qualificação>	Superintendente Regional - SR/PF/RO

TESTEMUNHAS	
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

ANEXO I – D

MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
<p>O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão contratante.</p> <p>Obs. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.</p> <p>Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.</p>

1. IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xx/2024-SR/PF/RO	
OBJETO	<objeto do contrato>	
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>	
CONTRATANTE	Superintendência Regional de Polícia Federal em Rondônia	CNPJ
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATRÍCULA
DATA		MUNICÍPIO

2. CIÊNCIA

- 2.1. Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da CONTRATANTE.
- 2.2. Os funcionários abaixo identificados estão cientes de que a estrutura computacional da CONTRATANTE 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.

Funcionário(s) da Contratada		
Nome	CPF	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	



ANEXO I - E

MODELO EXEMPLIFICATIVO - ROL INDICATIVO DOS ATESTADOS (9.23)

(A tabela abaixo é exemplificativa e não obrigatória sua apresentação, a qual visa otimizar a análise dos documentos pelo setor técnico)

SUBITENS DO TR	DESCRIÇÃO	IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO	EMPRESA/ÓRGÃO EMISSOR DO ATESTADO	CONTRATO	FOLHA (do documento eletrônico)
9.23.1.1	Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft, com indicação das versões suportadas (Linux, Windows 10, Windows 11, Windows Server 2012 a 2022).				
9.23.1.2	Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores de serviço de telefonia IP ( sistema LINUX- ISSABEL).				
9.23.1.3	Instalação, configuração, gerência e manutenção de SGBD, com indicação dos bancos de dados suportados (ex.: PostgreSQL, MySQL, SQL, etc).				
9.23.1.4	Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização (Hyper-V) e Virtual Box.				
9.23.1.5	Instalação, configuração e gerência de redes LAN e monitoramento de rede W27AN, com utilização de ferramentas tipo Zabbix, CACTI.				
9.23.1.6	Instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores wireless, indicando os tipos de equipamentos suportados.				
9.23.1.7	Instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup e gestão de servidores de rede e monitoramento de links.				
9.23.1.8	Atendimento através de níveis de serviço, com atendimento presencial para um total correlato com a quantidade de usuários descritos no item de no mínimo 100 (cento e cinquenta) usuários.				
9.23.1.9	Atendimento presencial a um mínimo de 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa, conforme o inventário de equipamentos explicitado neste Termo de Referência.				
9.23.1.10	Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas HYPER -V, com, no mínimo 08 (oito) servidores de				

	rede físicos e 15 (quinze) máquinas virtuais.				
9.23.1.11	A CONTRATADA deverá dispor em seu quadro societário ou profissional(is), preferencialmente que atuará como PREPOSTO, com Certificação ITIL Service Management Foundation ou Curso de Governança de TI baseado no COBIT® 4.1 ou 5.0, além de experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico especializado em infraestrutura de Tecnologia da Informação.				
9.23.3	Execução de serviços correlatos ao objeto licitado, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.				

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Assinatura do representante legal  
Nome e CPF

ANEXO II  
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ...../....., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO (A) ..... E .....

A União, por intermédio da **SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM RONDÔNIA**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 00.394.494/0038-28, com sede na Av. Lauro Sodré nº 2905, bairro Nacional - CEP nº 76.802-449 – Porto Velho/RO, neste ato representado(a) pelo(a) Senhora **LARISSA MAGALHÃES NASCIMENTO**, nomeado(a) pela Portaria nº 17.573 DG/PF, de 18 de janeiro de 2023, publicada no *DOU* de 18 de janeiro de 2023, portador da Matrícula Funcional nº 11.266, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ....., doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por ..... (nome e função no contratado), conforme **atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos**, tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. .../..., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de ....., nas condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 1.2. Objeto da contratação:

Item	ESPECIFICAÇÃO	DETALHAMENTO					Valor MENSAL (R\$)	Valor ANUAL (R\$)	Valor Total em 5 ANOS (R\$)
		Serviços	Remuneração (R\$)	Fator K	Valor Unitário (R\$)	Quantidade Mensal			

1	Serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (2º Nível), sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) e manutenção de equipamentos de TIC, para atender a Polícia Federal em Rondônia, por 5 anos.	Suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível)				2				
		Sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível)				1				
		Manutenção de equipamentos de TIC por terceiros						10.000,00	120.000,00	600.000,00
		Visitas técnicas nas delegacias do interior			322,35	12	3.868,20	46.418,40	232.092,00	
		Valor Total em R\$								

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

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

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, com início na data de ..../..../2024, prorrogável para até 15 anos, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

- 2.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.
- 2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro ano de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para sua manutenção/renovação.
- 2.1.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

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

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

- 4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, exceto para a realização dos serviços de manutenção de equipamentos de TIC, bem como, a visita técnica, previstos nos tópicos 6.1.2.39 e 6.1.2.49 do Termo de Referência.
- 4.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
- 4.3. A subcontratação depende de autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.
- 4.4. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

- 5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor anual de R\$ ..... (.....) e total em 5 anos de R\$ ..... (.....).
- 5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 5.3. O valor acima é estimativo, de forma que o pagamento mensal devido à CONTRATADA poderá variar conforme os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos apurados, bem como dos serviços de manutenção de equipamentos de TIC, das visitas técnicas e das demais obrigações contratuais.

**6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)**

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

**7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)**

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

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

**8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)**

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

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

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o

acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

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

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

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

9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

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

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.24. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica nos locais previstos na tabela abaixo.

9.24.1. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição para realização do serviço. Caso a distância do local de partida do técnico, qual seja, a SRRO - Superintendência, seja superior a 25 km, e havendo a necessidade justificada de atendimento presencial, é destinado a utilização da visita técnica conforme o objeto 1.2 deste contrato.

Locais de atividade			
Local	Endereço	Município/UF	Distância da SRRO
SRRO - Sede da Superintendência	Av. Lauro Sodré, nº 2905 – bairro Nacional - CEP 76.802-449.	Porto Velho/RO	0 km
SRRO - GISE	*	Porto Velho/RO	3,3 km
Delegacia de Polícia Federal em Guajará-Mirim	Av. Duque de Caxias, nº 898-1016 - St. 03 - Guajará-Mirim - CEP 76.850-000	Guajará-Mirim/RO	351 km
Porto Alfandegário de Guajará-Mirim-RO	Av. Beira Rio, nº 560 - St. 01, CEP 76.850-000	Guajará-Mirim/RO	354 km
Delegacia de Polícia Federal em Ji-Paraná	Av. Engenheiro Manoel Barata Almeida da Fonseca, 262 – bairro 02 de Abril - CEP 76.907-524.	Ji-Paraná/RO	375 km
Delegacia de Polícia Federal em Vilhena	Av. 15 de Novembro, nº 3.485 – Centro – CEP 76.908-000.	Vilhena/RO	707 km
Posto Avançado em Pimenta Bueno	Rua Floriano Peixoto, nº 336 - bairro Alvorada – CEP 76.970-000.	Pimenta Bueno/RO	575 km

\* Sigilo das informações

9.25. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.26. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

9.26.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

#### 10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por XXXXXX dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

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

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

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

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

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

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

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

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.7, observada a legislação que rege a matéria.

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

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

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

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



11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

11.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

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

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

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

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

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

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

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

- i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

iv) **Multa**:

- (1) Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 60 (sessenta) dias;
- (2) Moratória de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 60 (sessenta) dias, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
  - a. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- (3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 5% a 30% do valor do Contrato.
- (4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 5% a 20% do valor do Contrato.
- (5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 5% a 20% do valor do Contrato.
- (6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.
- (7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.

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

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

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

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

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

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

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

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

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

### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ([art. 92, VIII](#))

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

I. Gestão/Unidade: 00001/200378-Superintendência Regional de Polícia Federal em Rondônia - SR/PF/RO;

II. Fonte de Recursos: Tesouro - Recursos Ordinários (0100000000);

III. Programa de Trabalho: 06.122.2112.2000.0001;

IV. Elemento de Despesa: 339039;

V. Plano Interno: Outras despesas administrativas - (PF99900AG24).

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

### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS ([art. 92, III](#))

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



16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

- 16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

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

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO ([art. 92, §1º](#))

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

Porto Velho/RO, na data da(s) assinatura(s) eletrônica(s).

Superintendente Regional  
Representante legal da CONTRATANTE  
(assinatura eletrônica)

Representante legal do CONTRATADO  
(assinatura eletrônica)

TESTEMUNHAS:

1-

2-

*Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União - Atualização: maio/2023*

*Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação*

*Aprovado pela Secretaria de Governo Digital. Identidade visual pela Secretaria de Gestão*

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA

À SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM RONDÔNIA

Assunto: PREGÃO ELETRÔNICO Nº ...../2024 SR/PF/RO

Senhor(a) Pregoeiro(a)/Agente de Contratação:

A empresa (**NOME DA EMPRESA**), (nº do CNPJ), sediada (**endereço completo**), tendo examinado minuciosamente as normas específicas do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2024, conforme as especificações constantes do Termo de Referência, Edital e respectivos anexos, e após tomar conhecimento de todas as condições lá estabelecidas, declara expressamente:

1. Prestar, sob nossa integral responsabilidade, os serviços objeto do referido Edital de Pregão Eletrônico em referência. Desta forma, o **valor mensal é de R\$ \_\_\_\_\_( ), o valor anual de R\$ \_\_\_\_\_( ) e o valor GLOBAL (total em 5 anos) de R\$ \_\_\_\_\_( )**, conforme detalhado abaixo:

Item	ESPECIFICAÇÃO	DETALHAMENTO					Valor MENSAL (R\$)	Valor ANUAL (R\$)	Valor Total em 5 ANOS (R\$)
		Serviços	Remuneração (R)	Fator K (K)	Valor Unitário (R\$) CT = ((R * K) + CP²)	Quantidade Mensal			
1	Serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação para	Suporte técnico a usuários				2			

suporte técnico a usuários (2º Nível), sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) e manutenção de equipamentos de TIC, para atender a Polícia Federal em Rondônia, por 5 anos.	(Service Desk 2º Nível)							
	Sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível)				1			
	Manutenção de equipamentos de TIC por terceiros <sup>1</sup>					10.000,00 <sup>1</sup>	120.000,00	600.000,00
	Visitas técnicas nas delegacias do interior <sup>1</sup>			322,35 <sup>1</sup>	12	3.868,20 <sup>1</sup>	46.418,40	232.092,00
	Valor Total em R\$							

Obs. ¹Para fins de elaboração da proposta, o valor estimado para a manutenção de equipamentos de TIC e das visitas técnicas é fixo.

²CP- Componentes de Preço

2. Não possuir vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.
3. Ter pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do serviço, assumindo total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante. (corresponde a declaração do item 7.9.2 do Edital e, portanto substitui o atestado de vistoria)
4. Que observaremos os critérios de sustentabilidade aplicados a contratação e previstos na legislação vigente.
5. Estamos cientes e aceitamos as condições do Edital do Pregão Eletrônico nº ...../2024 SR/PF/RO, inclusive as fixadas para pagamento.
6. Esta proposta é válida por no mínimo 60 dias (sessenta dias), a contar da data estabelecida para a sua apresentação.
7. Os pagamentos deverão ser creditados à conta corrente nº -----, agência --- ----, Banco -----.
8. O responsável pela assinatura do Contrato, é o(a) Sr(a) -----RG nº ----- CPF nº -----, endereço -----.
9. Os contatos poderão ser efetuados através do telefone ----- e do e-mail-----
10. Declaramos que os preços contidos nesta proposta incluem todos os custos e despesas referentes ao objeto da licitação, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, transporte, mão de obra, encargos sociais, direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto. (corresponde a declaração do item 7.8 do Edital).

(localidade e data)

Assinatura do representante legal  
Nome e CPF

ANEXO III - A

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Identificação da Licitação								
Processo nº								
Pregão Eletrônico nº								
Nome da Empresa:								
CNPJ:								
Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis)								
Componentes de Custo de Pessoal								
Identificação do Perfil Profissional	Categoria	Salário (S)	Remuneração (salário + 30% adicional periculosidade) (R)	Fator K (K)	Componentes de Preço (CP)	Custo por perfil (CT= (R x K) + CP)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)

Suporte Nível 2							2	
Suporte Nível 3							1	
Demais Componentes de Preço								
Descrição								Valor Mensal
Custos com software								
Custos com recursos de computação								
Custos com equipamentos								
Custos com serviços de informações								
Outros custos (uniformes, etc.)								
Total Demais Componentes de Preço (Módulo 5 da Planilha de Detalhamento Fator K)								
Total Mensal								

Obs. O Fator-K de 2,28 foi adotado na estimativa de composição do valor mensal de referência. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3, observado o valor máximo estimado pela Administração.

Os componentes de custos que integram a planilha são:

- a) **Custo de Pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, independente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.
- b) **Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de **software** que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, **softwares** de **analytics** ou de inteligência artificial, dentre outras.
- c) **Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, **middlewares**, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação.
- d) **Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, **tokens**, mídias, gerador de sinal, dentre outros.
- e) **Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de **mentoring**, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

DETALHAMENTO DO FATOR K		PERFIL PROFISSIONAL
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Porto Velho/RO
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de meses de execução contratual	5 anos / 60 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de serviço		Unidade de Medida
		Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida) - convertida

Suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível) / Sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível)		Perfil Profissional	2 / 1
Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)		CBO
3	Salário normativo da categoria profissional		
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
5	Salário mínimo vigente		R\$ 1.412,00
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário-Base		
B	Adicional de Periculosidade	30,00%	
C	Outros (especificar)		
Total da Remuneração			0,00
Nota: Considerar a incidência do adicional de periculosidade.			
MÓDULO 2: ENCARGOS e BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário = $(1/12)*100$	8,333%	
B	Férias e Adicional de Férias	11,11%	
TOTAL		%	
BASE DE CÁLCULO PARA O MÓDULO 2.2		MÓDULO 1	
		MÓDULO 2.1	
		TOTAL	
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,000%	0,00
B	Salário educação	2,500%	0,00
C	SAT (Seguro acidente de trabalho) (RAT X FAP)	0,000%	0,00
D	SESC ou Sesi	1,500%	0,00
E	SENAI-SENAC	1,000%	0,00
F	SEBRAE	0,600%	0,00
G	INCRA	0,200%	0,00
H	FGTS	8,000%	0,00
TOTAL		0,000%	0,00
Nota: A empresa deverá cotar todos os encargos e contribuições, podendo a optante pelo Simples Nacional se beneficiar dessa condição.			
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A	Auxílio-Refeição/Alimentação (Vales, cesta básica, etc.)		0,00
B	Outros (especificar)		0,00
Total de Benefícios Mensais e Diários			0,00
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor (R\$)

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		0,00	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		0,00	
2.3	Benefícios Mensais e Diários		0,00	
TOTAL			0,00	
Módulo 3 - Provisão para Rescisão				
3	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado	0,000%	0,00	
B	Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado	8,000%	0,00	
C	Aviso Prévio Trabalhado	1,944%	0,00	
D	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado (IN 07/18)	0,000%	0,00	
E	Multa do FGTS sobre o Avisos Prévio Indenizado e Aviso Prévio Trabalhado	0,000%	0,00	
TOTAL		0,000%	0,00	
BASE DE CÁLCULO PARA O MÓDULO 4 = MÓDULO 1		MÓDULO 1	0,00	
		TOTAL	0,00	
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
4	Substituto nas Ausências Legais		Valor (R\$)	
A	Substituto na cobertura de Férias	0,000%	0,00	
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0,000%	0,00	
C	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	0,000%	0,00	
TOTAL			20,03	
MÓDULO 5: DEMAIS COMPONENTES DE CUSTO				
5	Diversos		Valor (R\$)	
A	Custos com software e Outros (Planilha CFP)		0,00	
Total de Demais Componentes de Custo			0,00	
Nota: Valores mensais por perfil				
BASE DE CÁLCULO PARA O MÓDULO 6 = MÓDULO 1 + MÓDULO 2 + MÓDULO 3 + MÓDULO 4 + MÓDULO 5		MÓDULO 1	0,00	
		MÓDULO 2	0,00	
		MÓDULO 3	0,00	
		MÓDULO 4	0,00	
		MÓDULO 5	0,00	
		TOTAL	0,00	
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS				
6	Custos Indiretos, Lucro e Tributos		%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		0,000%	0,00
B	Lucro (MT + M6.A)		0,000%	0,00
	FATURAMENTO (MT + M6A + M6B)		CÁLCULO POR DENTRO	0,00
C	Tributos	8,650	0,9135	0,00
	C.1 Tributos Federais (especificar)			
	C1-A. PIS (depende do regime de tributação)		0,650%	0,00
	C1-B. COFINS (depende do regime de tributação)		3,000%	0,00
	C.2 Tributos Municipais			
	C2-A. ISS (5%)		5,000%	0,00
	C.3 Outros (ex. CPRB)		0,000%	0,00
SOMA DOS TRIBUTOS			8,650%	0,00
TOTAL DOS CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS				0,00
MÓDULO 6: TOTAL				0,00
QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO				
Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)				Valor (R\$)

A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	0,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	0,00
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	0,00
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	0,00
E	Módulo 5 - Demais Componentes de Custo	0,00
Subtotal (A + B + C + D + E)		0,00
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Lucro e Tributos	0,00
Valor mensal		0,00
FATOR K'		0,00
Nota: 'Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, foi adotado um fator-k de 2,28. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3, consoante item 10.7.4.2 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 c/c o item 2 de seu Anexo II, observado o valor estimado da contratação.		

ANEXO IV

MODELO DE TERMO DE VISTORIA OU DECLARAÇÃO DO LICITANTE

TERMO DE VISTORIA

(se a licitante optar pela vistoria – emissão pelo setor/servidor competente)

(primeira parte)

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ...../2024 que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob nº \_\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_, representada pelo Sr. \_\_\_\_\_, vistoriou o(s) local(is) a que se vincula(m) o(s) serviço(s), para tomar pleno conhecimento de suas instalações, das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação e das dificuldades que os serviços possam apresentar no futuro.

(localidade e data)

Assinatura do Servidor da SR/PF/RO

Nome, matrícula e Setor

OBS: A vistoria deverá ser feita até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública.

OU

DECLARAÇÃO DO LICITANTE

(se a licitante não optar pela vistoria – emissão pela própria empresa)

(segunda parte)

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ...../2024 que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob nº \_\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_, representada pelo Sr. \_\_\_\_\_, NÃO EFETUOU A VISTORIA, MAS CONHECE AS CONDIÇÕES LOCAIS para execução do objeto e/ou tem PLENO CONHECIMENTO das condições e peculiaridades da contratação, assumindo total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços e/ou questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante do citado pregão, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

(localidade e data)

Assinatura do Representante legal da Licitante

Nome e CPF



Documento assinado eletronicamente por **LARISSA MAGALHAES NASCIMENTO**, **Superintendente Regional**, em 26/04/2024, às 14:42, 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=34927656&crc=B2111253](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=34927656&crc=B2111253).

Código verificador: **34927656** e Código CRC: **B2111253**.

# Estudo Técnico Preliminar 2/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 08475.006188/2023-20

## 2. Descrição da necessidade

2.1. A terceirização de serviços de TIC tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente as demandas em constante evolução originadas pelas diversas áreas do órgão público contratante.

2.2. Os servidores da PF e a maior parte dos demais colaboradores que atuam na Instituição utilizam equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento do Órgão. Assim, o atendimento e suporte técnico tempestivo aos usuários, bem como a manutenção dos sistemas e equipamentos de TIC são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

2.3. Os serviços de atendimento ao público externo, como a emissão de passaportes e o controle migratório em aeroporto são dependentes dos sistemas informatizados para seu funcionamento. As atividades de controle migratório são desenvolvidas ininterruptamente, vinte e quatro horas por dia, inclusive aos finais de semana e feriados. Falhas nos sistemas informatizados prejudicam sobremaneira, ou até inviabilizam o atendimento ao público realizado pela Polícia Federal. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão de equipamentos e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

2.4. O Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional de Rondônia (NTI/SR/PF/RO), de classificação estratégica, necessita de serviços continuados de suporte técnico, que contemplem um modelo de serviços de sustentação e atendimento técnico com quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir apoio na gestão dos sistemas e equipamentos computacionais que garantam a disponibilidade de serviços afetos às atividades fim e atividades meio da Polícia Federal, bem como a confiabilidade, a integridade e a autenticidade dos dados e informações, o que demanda a necessidade de constantes manutenções e melhorias na infraestrutura de TIC.

2.5. A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela PF, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação, microcomputadores, servidores de rede, impressoras, switches, scanners, notebooks, nobreaks, estabilizadores e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades fim.

2.6. Desta forma, faz-se necessária a contratação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação, que consiste em serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura de rede e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, bem como para manutenção de equipamentos de TIC, para atendimento a SR/PF/RO e descentralizadas.

2.7. Contratação por execução indireta presenciais e não presenciais (atendimento de serviços em modo remoto), na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa, atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços NMS ( 2º e 3 níveis) a serem executados com vigência de 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogado até 180 (cento e oitenta) meses, conforme art. 114 da Lei 14.133/2021 e §1º do Art. 13 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. É provável e desejável que a contratação se mantenha por todo esse período (180 meses), desde que esteja atendendo de forma satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da SR/PF/RO e economicamente e financeiramente permaneça vantajosa.

2.8. Considerando o § 8º, parágrafo I do Art. 25 da Lei 14.133/2021, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, o reajustamento contratual será regido pelo índice de custo de tecnologia da informação (ICTI).

2.9. A classificação da Contratação pretendida se enquadra em serviço comum, sem dedicação exclusiva de mão de obra e prestado de forma continuada, definido como regime de execução por menor preço global, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

2.10. Na Contratação pretendida será vedada a previsão de participação de cooperativas, em razão da natureza crítica e sensível dos serviços a serem prestados e sendo as tarefas previstas não serem executadas com autonomia pelos cooperados, sem relação



de subordinação e habitualidade entre a sociedade cooperativa e os cooperados, pois, nas contratações de TIC, os empregados da CONTRATADA devem estar subordinados à gestão de recursos humanos da própria empresa.

2.11. Trata-se de uma solução integrada de Service Desk e sustentação de infraestrutura via rotinas de serviços, construída, mantida e evoluída pelo esforço de um único prestador de serviços, em um ambiente de TIC compactado e de médias complexidade, **de forma que a ausência de consórcio não trará prejuízo à competitividade do certame** e considerando que há no mercado diversas empresas com capacidade para realizar os serviços pretendidos, não frustrando o caráter competitivo do certame.

2.12. O parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços, como por exemplo a gestão de conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes. Em função de constituir solução de Tecnologia da informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua e dedicação técnica exclusiva, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 - Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global do item único.

2.13. Quanto à suposta possibilidade do parcelamento em lotes separados, que atenda aos preceitos da Portaria 1.070/2023 sob o ponto de vista técnico, em contraponto, no tocante ao caso concreto em tela, há um inter-relacionamento e interdependência entre os serviços contratados e é, praticamente, impossível estabelecer os limites nessa relação, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro elemento envolvido. Nesse caso, caem por terra os argumentos a favor da separação dos serviços em itens distintos, e torna-se uma realidade a previsão de um único item.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
NTI/SR/PF/RO	Francineide Torres Brasil

### 4. Necessidades de Negócio

4.1. Cada vez mais em evidência, o aumento da automação dos processos operacionais e administrativos leva as organizações a confiar e a depender cada vez mais de sua infraestrutura de TIC, para tornar viável o cumprimento de missão e a constante implementação de novas soluções que aumentem a agilidade, os recursos tecnológicos disponíveis e a otimização de custos com a melhoria dos serviços prestados de forma continuada para os seus clientes e usuários. Atingir parâmetros de alta qualidade e eficácia, com consequente economia, confiabilidade e racionalização de fluxos de trabalho é diretriz da alta gestão, o que tornou a Tecnologia da Informação e Comunicação ferramenta estratégica que sempre deve estar alinhada com as regras de negócio da Instituição. Desta forma, considerando os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, em especial, de eficiência, a solução de TIC a ser analisada e proposta neste Estudo Técnico constitui-se em objeto de contratação estratégico para o alcance das metas e propósitos perseguidos pela Instituição.

**4.2. As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio**, são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu sucesso. (IIBA, 2011, grifo nosso)

4.3. De uma forma GERAL, temos os seguintes pilares de necessidades:

- Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado de Rondônia.
- Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal em Rondônia.
- Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF em Rondônia, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
- Permitir a manutenção dos equipamentos de TIC.

4.4. A tabela abaixo define as necessidades:

TABELA I - NECESSIDADES A SEREM ATENDIDAS PELA CONTRATAÇÃO.						
ITEM	Descrição do Serviço	Código CATSER	Unidade de medida	Quant Mensal	Quant Estimada (01 ano)	Métrica ou Unidade
1.1	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível) da Polícia Federal em Rondônia, conforme especificações e condições estabelecidas neste estudo técnico preliminar e posterior Termo de Referência e seus respectivos Anexos. CBO: 2124-20. Perfil: ASUPCOMP-01.	27014	MÊS	2	24	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS)
1.2	Sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) da Polícia Federal em Rondônia, conforme especificações e condições estabelecidas neste estudo técnico preliminar e posterior Termo de Referência e seus respectivos Anexos. CBO: 2124-10, 2123-10. Perfil: ARED-01.		MÊS	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS)
1.3	Serviços de manutenção de equipamentos TIC por terceiros		MÊS	1	12	Parcela estimada mensal.
1.4	Outros itens de custo (Visitas Técnicas Programada)		UND MÊS	12	144	

4.5. Para efeito de justificativa e memória de cálculos para a formação de preço, serão utilizados os parâmetros da Portaria SGD /MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.6. Detalhadamente, os alinhamentos e vinculações das necessidades a serem atendidas pela contratação estarão previstas no Termo de Referência, documento SEI nº 34219548.

4.7. Por fim, a tabela III contendo a descrição e previsão do item deste ETP no Plano Anual de Contratações.

TABELA III - ALINHAMENTO AO PAC 2022-2024	
Item	Descrição
132 /2024	Informática - Serviço de Gerenciamento em Tecnologia da Informação - Serviço ao atendimento do usuário 2º e 3º níveis e serviços de terceiros.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Integrar com o Service Desk da DTI para gerir e tratar as demandas das unidades referentes a essa contratação; solução especializada do tipo ITSM (Information Technology Service Management) composta ou não por outras ferramentas complementares, para o registro e controle de chamados técnicos, de incidentes, de requisições de serviços, acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento), gerenciamento de configuração (CMDB), entre outros.

5.2. Caberá à CONTRATADA, treinar seus profissionais, implantar e adaptar o uso da ferramenta para atender todos os requisitos CONTRATADOS. A execução, acompanhamento e encerramento de todos os chamados deverão ser realizados exclusivamente por esta solução. Adotar as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas. Aplicar todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise de controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

5.3. Prestar suporte no planejamento e governança de TIC, com elaboração de documentação do parque tecnológico existente, estudos técnicos referente aos equipamentos, análise de demanda de uso, vida útil e obsolescência de equipamentos, procedimentos operacionais padronizados, software, topologia de rede, soluções tecnológicas, entre outros.

5.4. Seguir as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definidos pela Polícia Federal. Efetuar a transferência de conhecimento para a Polícia Federal de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório padronizado pelo Órgão. Prestar suporte técnico de 2º e 3º níveis, atendimento aos usuários, e sustentação e operação da infraestrutura de TIC, para garantir a continuidade das operações e sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado, além da manutenção dos equipamentos de TIC. Utilizar, adaptar e customizar a ferramenta de monitoramento da infraestrutura de TIC, utilizada pelo NTI/SR/PF/RO.

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

6.1 Os requisitos e previsões de necessidades de capacitação, de equipe, legislativa, treinamento e afins estarão previstos no Termo de Referência deste processo.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

### 7.1 Localidades e equipamentos

7.1.1. A estimativa da quantidade de serviços a ser contratada leva em consideração os seguintes parâmetros:

7.1.2. Quantidade de localidades atendidas e quantidade dos usuários por localidade e parque tecnológico.

7.1.3. Na Tabela IV são apresentados as localidades e seus respectivos endereços das unidades de Polícia Federal em Rondônia, onde a empresa prestará os atendimentos de chamados de 2º e 3º níveis, manutenção de equipamentos de TIC por terceiros e conforme o caso, atendimento por visita técnica.

TABELA IV - LOCALIDADES E ENDEREÇOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.			
LOCALIDADE	ENDEREÇO	Distância até SR/RO (km)	Quantidade de usuários
SR/PF/RO	Av. Lauro Sodré, 2905 - Nacional, Porto Velho - RO, 76802-449	0	238
GISE	Porto Velho - RO	5 Km	17
Delegacia de Polícia Federal - Guajará-Mirim	Av. Duque de Caxias, 898-1016 - St. 03, Guajará-Mirim - RO, 76850-000	332 Km	53
Base portuária da delegacia de Polícia Federal de Guajará-mirim	Av. Beira Rio, 560 - St. 01, Guajará-Mirim - RO, 76850-000	335 Km	10
Delegacia de Polícia Federal de Ji-	Av. Eng. Manoel Barata Almeida da Fonseca, 262 -		

Paraná	Jardim Aurelio Bernardi, Ji-Paraná - RO - 76907-524.	376 Km	52
Base Polícia Federal - Pimenta Bueno	R. Floriano Peixoto, 336 - Alvorada, Pimenta Bueno - RO, 76970-000	524 Km	10
Delegacia de Polícia Federal em Vilhena	Av. Quinze de Novembro, 3485 - Centro, Vilhena - RO, 76980-118	708 Km	67

7.1.4. Na tabela V, são apresentadas as quantidades e tipos de equipamentos por localidade.

TABELA V								
Itens de Configuração (ICs)	SR /RO	Base GISE	Guajará-mirim	Porto de Guajará-mirim	Ji-paraná	Vilhena	Base Pimenta Bueno	TOTAL
Computadores	126	2	31	2	33	50	6	250
Notebooks	342	10	40	2	42	53	4	493
Impressoras	35	3	9	1	18	21	2	89
Plotters	1	0	0	0	0	0	0	1
Scanners	30	0	4	1	6	7	1	49
Telefones	110	0	18	1	37	30	6	98
Videoconferência	3	0	1	0	1	1	1	7
Projektor de vídeo	6	0	1	0	1	4	1	13
Câmeras de vigilância	121	16	34	10	40	22	26	269
Servidores de rede	12	1	3	0	3	4	1	24
Máquinas virtuais	11	0	5	0	5	5	2	28
Switch	31	2	11	1	12	12	2	71
DVR	3	1	2	1	2	3	1	13
Nobreaks	140	10	13	3	8	26	4	204
Relógio de ponto	7	0	2	1	2	2	0	14
Storage	1	0	0	0	0	0	0	1
Smartphone corporativo	79	2	15	2	27	23	2	150
Tablet	77	0	9	0	5	31	1	123
PBX VOIP	1	0	0	0	0	0	0	1

7.2 Demanda de chamados do Contrato atual de TI.

7.2.1. Atualmente a Superintendência Regional em Rondônia tem contrato na forma de serviço de suporte técnico especializado na quantidade conforme tabela abaixo, ano de referência 2023:

TABELA VI	QUANTIDADE ATUAL
Quant. mensal de chamados de 2º nível	Quant. mensal de chamados de 3º nível
366	212
4.401 anuais	2.555 anuais

7.2.2. Essa quantidade está consignada em contrato ainda vigente, celebrado em 2019, que vencerá em junho/2024. Analisando criticamente esses números, considerando a realidade atual verificamos o seguinte: **estabilidade no número de chamados registrados nos últimos 05 anos (2019 a 2023 - fonte sistema de chamados CA/CITSMART); aumento de parque computacional e serviços de rede (novas aquisições no período); aumento de efetivo policial (novos concursos) e aumento de locais de atendimentos**, demonstram uma defasagem em relação a situação atual.

7.2.3. As ampliações realizadas na sede, instalações de novos ambientes, que vem ocorrendo desde de 2021, inclusive atualmente também em crescimento indicam um aumento de demandas por suporte de TIC, como já era esperado. A ampliação do espaço físico aumentará proporcionalmente o espaço da infraestrutura, implicando em maior quantidade de pontos de atendimento e consequentemente, em aumento do volume de serviço de suporte. Outro fator desencadeador do crescimento de demandas de TIC foi o acréscimo por demanda que adveio dos postos de atendimento de controle migratório (passaporte e estrangeiro), antes contemplados por contrato junto ao Serpro, não mais vigente. Essas demandas passaram desde o ano de 2020 a compor o catálogo de serviços das regionais.

7.2.4. Em que pese esses indicativos de aumento de demandas, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), órgão central de TIC da PF, celebrou um novo contrato nacional de suporte de TIC, que ampliou a abrangência de seus serviços para atender mais expressivamente as unidades Regionais. É sabido que as Regionais não contratam mais suporte de 1º nível, vez que esse serviço é atendido em contrato nacional daquele órgão central.

7.2.5. O novo contrato nacional trouxe melhorias, como menor tempo para atendimento dos chamados de 1º nível, melhor contabilização de estatística de chamados, atendimento remoto mais resolutivo, controle de qualidade junto aos usuários, abertura e acompanhamento de chamados mais intuitivo e interativo através da ferramenta, permitindo maior interação com os usuários. Ele também criou novos canais de comunicação, expandindo o atendimento com assistente virtual inteligente (chatbot), além de dos já existentes no site e telefone.

7.2.6. Analisados os relatórios de chamados de 2º e 3º níveis do sistema CITSMART e CA (antigo) para SR/RO, nos últimos cinco anos conforme a tabela VII:

TABELA VII			
ANO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE NÍVEL 2	QUANTIDADE NÍVEL 3	MÉDIA POR ANO
2019	1373	1195	2568
2020	3444	1717	5161
2021	2852	1831	4683
2022	2887	2087	4974
2023	4401	2555	6956

FONTE DE PESQUISA 1: RELATÓRIOS EMITIDOS PELO PORTAL CENTRAL DE ATENDIMENTO CA TECHNOLOGIES (Sistema Antigo)

FONTE DE PESQUISA 2: RELATÓRIOS EMITIDOS PELO PORTAL CITSMART (atual).

### 7.3 Serviços contratuais

7.3.1. Situação Atual do Contrato - do ponto de vista de colaboradores, os serviços contratuais estão sendo executados da seguinte forma:

CONTRATO ATUAL			
ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1.1	Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível)	Suporte técnico aos usuários	01
1.2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC (3º nível)	Administração de redes.	01
1.3	Serviços de manutenção especializada de terceiros	Manutenção de equipamentos eletrônicos	01

7.3.2. Análise crítica: Considerando as seguintes situações: **O contrato está defasado (proposto na realidade de 2019), aumento de estrutura física da SR/PF/RO, abertura de novos postos de atendimento; aumento do parque computacional, delimitação do novo contrato em serviços específicos de torres de atendimento ( Torre 1 - Suporte Técnico ao usuário e Torre 2 Sustentação de infraestrutura); aumento de chamados e novos acordo de níveis de serviço que serão propostos, com SLAs de atendimento a serviços críticos**, sugere-se a ampliação de mais um profissional de atendimento a suporte técnico.

7.3.3. Situação sugerida para atendimento a novas demandas e novo modelo de execução contratual.

TABELA VIII -PROPOSIÇÃO PARA NOVA CONTRATAÇÃO			
ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1.1	Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível)	Analista de suporte computacional Júnior	02 unidades p/ mês
1.2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC (3º nível)	Sustentação de Infraestrutura de redes.	01 unidades p/ mês
1.3	Serviços de manutenção especializada de terceiros	Manutenção de equipamentos eletrônicos	01
1.4	Visita técnica programada	Realização de manutenção local nas delegacias do interior	12 unidades p/ mês

## 8. Levantamento de soluções

8.1. Considerando os requisitos básicos dessa demanda, visualiza-se como soluções de TIC para a demanda proposta as seguintes possibilidades de atendimento:

	Nome da Solução:	Atendimento da demanda por Servidores da PF.

Solução 1	<b>Entidade:</b>	Modelo adotado em órgãos públicos que ainda dispõem de quadro próprio de servidores da área de tecnologia da informação, sendo cada vez mais proeminente a terceirização desse tipo de serviço.
	<b>Valor Estimado:</b>	Depende da remuneração que seria estabelecida em lei para os novos cargos, caso estes viessem a ser criados.
	<b>Descrição:</b>	Criação de cargos da área de tecnologia da informação quadro de servidores do Departamento de Polícia Federal, com autorização do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão tanto para criação dos cargos quanto para realização de concurso e nomeação dos aprovados.  A demanda não poderia ser atendida por Servidores da própria PF, pois não existe Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF no Estado de Rondônia.
	<b>Fornecedor:</b>	Não se aplica

Solução 2	<b>Nome da Solução:</b>	Contratação indireta na forma de serviço continuado sem dedicação de mão de obra, na forma de item único, de empresa especializada em tecnologia da informação, visando a prestação de serviços de suporte técnico e sustentação de servidores de rede (2º e 3º Níveis) para atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/RO. Além do serviço de realização da manutenção de equipamentos eletrônicos diversos.
	<b>Entidade:</b>	Modelo adotado na maioria dos órgãos públicos, que não dispõem em seus quadros de servidores da área de tecnologia da informação para prestação dos serviços de suporte técnico, além de alinhamento ao Decreto 9.507 de 21 de setembro de 2018, cujos serviços estão descritos na Portaria nº 443 de 27 de Dezembro de 2018.
	<b>Valor Estimado:</b>	A ser estimado quando da elaboração do Mapa Comparativo de preços junto a preços públicos, na elaboração do termo de referência. Como referencial para ordem de grandeza, temos os valores lançados no PAC/PGC 2022-2024 da SR/RO, cujo valor anual estimado para o respectivo serviço foi de R\$ 540.000,00. Este valor não contempla atualização do ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação 2022-2023). Desta forma, estima-se que a nova contratação tenha um valor superior, considerando os atuais preços de mercado.
	<b>Descrição:</b>	Contratação de uma solução de TIC que contemple o atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/RO, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
	<b>Fornecedor:</b>	Há inúmeras empresas de tecnologia da informação disponíveis no mercado e aptas a prestar esse tipo de serviço de suporte técnico (SERVICE DESK).

	<b>Nome da Solução:</b>	Atendimento pelo Contrato da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal.
	<b>Entidade:</b>	A demanda não pode ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, pois a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis, na forma presencial, é válido somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

<b>Solução</b> 3	<b>Valor Estimado:</b>	Não se aplica, tendo em vista
	<b>Descrição:</b>	Contratação de uma solução de TIC que contemple o atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/RO, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
	<b>Fornecedor:</b>	Não se aplica.

8.2. As soluções acima propostas denotam as opções disponíveis, inclusive sendo aplicadas em outros órgãos ou entidades do sistema SISP (SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO).

8.3. O ambiente da SR/PF/RO já se encontra adequado para a execução contratual, possuindo estrutura física e de equipamentos.

8.4. Quanto as métricas de pagamento e prestação de serviços, levamos em conta o seguinte:

#### 8.4.1. Pagamento por número de chamados

i. Essa métrica baseada na UST (unidade de Serviços Técnicos não apresenta viabilidade, tendo em vista Acórdão 1508/2020 do TCU - Plenário, que estabelece que há deficiência na estimativa de preços da UST, baseando-se em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado. Dessa forma, entendemos que essa modalidade não atende aos requisitos negociais e técnicos apresentados nesse ETP, e além disso estão claramente em desacordo com as recomendações do TCU conforme o Acórdão citado, de modo que não é recomendada a sua adoção desta métrica.

#### 8.4.2. Pagamento por preço unitário e global da solução de TIC a ser contratada (Solução 2)

i. Leva em conta a customização do catálogo de serviços da contratação por categoria de serviço (Equipes especializadas), vinculado aos profissionais que realizarão as atividades, bem como níveis de serviços por categorias e as peculiaridades descritas no Termo de Referência da Contratante. Neste modelo de contratação, permite que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, são estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao atual modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados por valor fixo mensal, considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

ii. Esse modelo, incentiva que melhore a qualidade dos serviços e ambientes de TI da PF de modo que sua estabilidade e performance reflita na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico. Desde que sejam mantidos os níveis de serviço, a empresa tende a buscar a eficiência em seus processos e comportamentos dos colaboradores, de modo a manter o ambiente o mais estável possível, podendo manter o mínimo de profissionais no dia a dia.

iii. Com isso as equipes de gestão e fiscalização podem concentrar seus esforços nos atendimentos aos níveis de serviço exigidos, em melhorias dos processos, em novos projetos, avaliação em nível tático e estratégico dos indicadores e painéis, enquanto a empresa se concentra em melhorar ao máximo a eficiência de seus processos e indicadores de disponibilidade, performance e uso dos recursos de TI da PF.

**8.5.** Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (2º níveis); operação da infraestrutura de TI (3º nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

8.5.1 A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMSE passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023. Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

8.5.2 Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos podem ser definidos quando da contratação, de acordo com a necessidade de cada contratante, mas, de forma geral, vão envolver:

- prazo de atendimento para as demandas de usuários;
- índice de satisfação dos usuários de TI;



- c) índice de disponibilidade de serviços de TI;
- d) indicadores de execução de processo de gestão de serviços de TI (por exemplo, vinculação de chamados na base de conhecimento).

9. Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3			X
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 3			X
	Solução 3			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
	Solução 1			X

A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

Solução 2 : Considerando o que foi descrito no item 8.4.2 esta solução foi a mais viável, tendo em vista com o alinhamento com as boas práticas de TIC do SGD, e em aderência com o modelo do órgão central de TIC da PF.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Solução 1: Considerada inviável, por não haverem servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF em Rondônia.

Solução 3: Considerada inviável, uma vez que não há possibilidade contratual de ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis é válida somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

### 11.1 CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE.

11.1.1. Para fins de análise será considerada apenas **Solução 2, por ser considerada a Única Viável.**

11.1.2. Na metodologia para cálculo do preço de referência foram utilizadas para fins de estimativa de preços os preceitos do § 4º do Art. 20 da Instrução Normativa SGD/ME 94, DE 23 de dezembro de 2022, bem como as diretrizes da Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, conforme planilha abaixo.

Serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (2º Nível), sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) e manutenção de equipamentos de TIC por terceiros, para atender demanda da Polícia Federal em Rondônia, por 5 anos.						Fator K	.....
						2,28	
						(C)	
Detalhamento							
Serviços	Salário/Valor de referência (A)	Adicional de Periculosidade em R\$ (30%) (B)	Custo Unitário (D) = ((A + B) x C)	Quantidade (E)	Custo mensal (F) = (D x E)	Custo anual (G) = (F x 12)	Custo TOTAL em 5 anos (H) = (F x 60)
1.1 Suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível) - ASUPCOMP-01	3498,5	1.049,55	10.369,55	2	20.739,11	248.869,30	1.244.346,48
1.2 Sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) - ARED-01	4026,78	1.208,03	11.935,38	1	11.935,38	143.224,51	716.122,56
1.3 Serviços de manutenção de equipamentos de TIC por terceiros – (VALOR FIXO na proposta)			10.000,00	1	10.000,00	120.000,00	600.000,00
1.4 Outros itens de custo (Visitas Técnicas)			322,35	12	3.868,20	46.418,40	232.092,00
Custo Total em R\$					46.542,68	558.512,21	2.792.561,04

11.1.3. Nos termos da Portaria SGD/MGI Nº 1.070:

"10.8.5. Com o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi) calculado, obtém-se o Valor Estimado Mensal dos Serviços (VEMS) da seguinte forma:

$$VEMS = \sum(VEMCi) + Qoutroscategorias$$

onde,

VEMS: é o valor estimado mensal do contrato,

VEMCi: é o valor estimado mensal da categoria i,

Qoutros : é a estimativa mensal de outros itens de custo não atrelados aos perfis, como por exemplo, os custos com software e hardware". Desta forma, o VEMCi = R\$ 46.542,68

11.1.5. Em relação a outros custos, a SR/PF/RO possui consignado a todos os funcionários que atuam em serviços na sede, percebem nos vencimentos o adicional de periculosidade (30%), conforme Laudo Técnico Pericial de Insalubridade e Periculosidade.

11.1.6. Desta forma, considerando o custo de referência de cada perfil associado a composição da tabela X, e aplicando o percentual relativo à periculosidade (30%), introduzimos na formação do valor de referência a estimativa mensal de outros itens de custo (Qoutros), conforme Art. 11 III a) da IN 94 SGD/ME.

## 11.2 CUSTO DE VISITAS TÉCNICAS

11.2.1. Para realização das atividades de manutenção presenciais nas delegacias do interior do Estado é necessário a reserva do valor correspondente a 12 unidades por mês, cujo valor base foi obtido e equiparado ao valor de diária dos trabalhadores de Rondônia, conforme a cláusula quinta do Termo Aditivo a Convenção Coletiva de Trabalho de Rondônia 2023/2023, como observamos a seguir: "Aos empregados deslocados para trabalho fora do local de domicílio, a empresa deverá adiantar a quantia de R\$ 322,35 (Trezentos e vinte e dois reais e trinta e cinco centavos) por dia para fins EXCLUSIVOS de refeições e pernoite em viagens dentro do Estado de Rondônia.".

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

### 12.1. Descrição geral

**12.1.1.** Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento remoto e presencial aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º Níveis, além do serviço de manutenção de equipamentos de TIC por terceiros e visita técnica para realização de manutenção presencial as delegacias do interior.

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

**12.1.3.** Deverá ser previsto o atendimento diferenciado para usuários classificados como VIP.

**12.1.4.** Os usuários VIPs da SR/RO serão: o Superintendente Regional, Delegado Regional Executivo, Delegado Regional de Polícia Judiciária, Corregedor Regional, Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação, servidores pertencentes ao NTI e os usuários relativos a atendimento de serviços essenciais ao público, como passaporte, registro de armas e produtos químicos. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.

### 12.2. Suportes de 2º nível (TORRE I - DIRETRIZES GERAIS)

**12.2.1.** Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto do 1º nível, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

**12.2.2.** 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 dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

**12.2.3.** Atendimento a demandas relacionadas ao Catálogo de Serviços para Suporte aos Usuários Comuns de TI – 2º nível, que vai constar do Anexo do termo de referência, que define os serviços que deverão ser prestados pela Contratada para atendimento de suporte de 2º nível.

**12.2.4.** O detalhamento completo do atendimento da solução da TORRE I vai constar no Termo de Referência.

### 12.3. Suportes de 3º nível: (TORRE II - DIRETRIZES GERAIS)

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

**12.3.2.** Catálogo de Serviços para Suporte de TI – 3º nível, que integrará Anexo do Termo de Referência, que define os serviços que deverão ser prestados pela Contratada para atendimento de suporte de 3º nível.

### 12.4. Manutenção de equipamentos TIC

**12.4.1.** Compreende a manutenção ou aquisição de peças para manutenção dos equipamentos de TIC, sejam eles de Infraestrutura, de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, *appliances*, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração. Será integrado ao Termo de Referência maiores detalhes sobre os equipamentos que serão disponíveis para tal manutenção.

### 12.5 Visita técnica

**12.5.1.** Diante da dificuldade histórica para localização de mão de obra para realização das manutenções presenciais nas delegacias do interior do estado de Rondônia é necessário a disponibilização de recursos de visita técnica por parte de técnicos da capital. Maiores detalhes serão esclarecidos no Termo de Referência.

### 12.6. Fluxo de atendimento dos Chamados:

**12.6.1.** Os chamados serão abertos pelos usuários através dos meios disponibilizados pela empresa contratada pela DTI/PF, esses meios são intranet, telefone ou chatbot.

**12.6.2.** Os chamados poderão ser abertos de forma automatizada através de acionamento por software de monitoramento da infraestrutura de rede.

**12.6.3.** Quando não for possível o atendimento do chamado pelas equipes da empresa contratada pela DTI/PF, o chamado será encaminhado para o atendimento da empresa contratada na SR/PF/RO.

**12.6.4.** A empresa contratada da SR/PF/RO deverá iniciar o atendimento em conformidade com o TR, após o escalonamento realizado a partir do registro no sistema de chamados da DTI/PF (1º nível), quando a empresa contratada pela DTI/PF escalona o chamado para a empresa contratada da SR/PF/RO, quando o tempo de atendimento deixa de contar para a Empresa Contratada pela DTI/PF e passa a contar para a Empresa Contratada da SR/PF/RO.

**12.6.5.** Os chamados escalonados pelo atendimento da DTI para atendimento na SR/PF/RO, já deverão estar classificados como de 2º ou de 3º nível, em conformidade com os catálogos de serviço.

**12.6.6.** Ao receber no NTI/SR/PF/RO, a empresa contratada deverá verificar se o chamado está classificado de forma correta como de 2º ou 3º nível e reclassificar caso necessário, ou ainda verificar que o chamado não está dentro do catálogo de serviço de sua competência, devolver para o Atendimento da Empresa Contratada da DTI/PF, justificando os motivos da Devolução.

**12.6.7.** Deverão ser executadas rotinas diárias, semanais, quinzenais de sustentação e suporte a infraestrutura de rede e servidores, de maneira a garantir a efetividade dos serviços prestados e a correção de falhas.

#### **12.7. Regime de atendimento dos suportes:**

**12.7.1.** O expediente de funcionamento normal do órgão será de 07hs as 19hs, devendo a CONTRATADA dimensionar as equipes Especializadas de forma a estar disponível durante todo o horário acima estabelecido, limitando-se a jornada diária de 8hs de serviço.

**12.7.2.** Na mensuração da demanda para o serviço a ser implantado, devem ser consideradas necessidades de atendimento fora do horário de funcionamento do expediente normal, que deverá ser realizado em regime de sobreaviso 24/7 - 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana. Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 19h e 07h do dia seguinte) apresenta redução da ordem de 90% no número de chamados.

**12.7.3.** Além disso, deve ser levado em conta os atendimentos que deverão realizados nas delegacias e unidades do interior, na qual, em momento oportuno deve ser realizado in loco.

**12.7.4.** O tempo de atendimento para os serviços de 2º e 3º níveis será dividido entre o tempo de início do atendimento e o tempo máximo para solução do chamado, conforme detalhado no TR.

**12.7.5.** A empresa contratada para prestação do serviço de suporte para a Polícia Federal em Rondônia, deverá cumprir com níveis mínimos de serviço exigidos.

**12.7.6.** Para definição dos tempos de atendimento, os chamados serão classificados conforme o Impacto e a Urgência, resultando em uma matriz de prioridades, onde a as prioridades mais altas deverão ser atendidas em menor tempo.

#### **12.8. Tempo de atendimento:**

**12.8.1.** O tempo de atendimento se divide em tempo de início de atendimento e tempo de atendimento.

**12.8.2.** O tempo de início de atendimento varia em função da distância da Localidade com relação a Superintendência da Polícia Federal de Rondônia e em função da classificação do chamado.

**12.8.3.** O Anexo do Termo de Referência (catálogo de Serviços) irá detalhar o tempo de início de atendimento e o tempo de atendimento do Chamado, de acordo com sua classificação.

**12.8.4.** Os tempos de atendimentos, as metas de serviços em catálogo e os indicadores de nível de serviço que serão adotados na fiscalização do contrato **serão detalhados no Termo de Referência.**

#### **12.9. Do Cálculo do Pagamento.**

12.9.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da aferição dos indicadores de desempenho pactuados, da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

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

12.9.3. 
$$Remuneração_{Mensal} = [(Valor\ do\ Contrato)/12] - Ajuste_{Nível\ de\ Serviço}$$

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.  
Valor do Contratado = Valor total estabelecido em CONTRATO.  
Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão de não atingir os níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

12.9.4. A definição dos parâmetros de Redução sobre o valor do pagamento, a serem aferidos mensalmente pelos relatórios mensais de acompanhamento contratual, limitando-se a 30% do valor total devido serão detalhados no Termo de Referência da Contratação.

12.10. Relatórios:

12.10.1. Caberá a Empresa Contratada, utilizando-se da ferramenta de gestão de chamados nacional da DTI/PF(CITSMART) o fornecimento de relatórios, ou de meios para geração de relatórios, com a finalidade de possibilitar a medição do contrato celebrado entre a Polícia Federal no estado de Rondônia e a Empresa Contratada para prestação dos serviços de N2 e N3 na unidade, serviços de manutenção de equipamentos TIC e visita técnica.

12.10.2. O relatório deverá conter as informações referentes ao Indicador de nível mínimo de Serviço – INS, ao Indicador de desempenho – IND, e aos Termos de Serviço – TRs.

12.10.3. Caberá a Empresa Contratada para a prestação de serviços de 2º e 3º nível o encaminhamento à fiscalização os relatórios mensais, apresentando quando for o caso as justificativas para o não atendimento dos níveis de serviços.

12.10.4. O procedimento relativo a pagamento, incluindo todas as etapas de atesto, emissão de nota fiscal e liquidação do pagamento irão constar no Termo de Referencia.

12.10.5. Para efeito da composição dos índices de desempenho que serão explicitados no TR, temos os Sistemas e Recursos de TI utilizados, e sua classificação:

12.11. Sistemas Críticos.

Tabela - 11

SISTEMA	DESCRIÇÃO	SGBD	LINGUAGEM / SERVIDOR DE APLICAÇÃO	URGÊNCIA
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Linux	Crítica

12.12. Sistemas Essenciais.

Tabela - 12

SISTEMA	DESCRIÇÃO	SGBD	LINGUAGEM / SERVIDOR DE APLICAÇÃO	URGÊNCIA
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta

ASTERISK	Sistema Telefonía IP (Issabel)	MySQL	Linux CENTOS	Alta
CACTI	Sistema de Monitoramento	MySQL	Linux CENTOS	Alta

12.13. Recursos Críticos.

Tabela - 13

RECURSOS	DESCRIÇÃO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	URGÊNCIA
DNS Interno	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados Postgres e Mysql	Servidores Linux/Windows Server	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PBX-IP	Serviço de Telefonía IP	Servidor Asterisk	Crítica
CFTV	Sistema de Videomonitoramento	Servidor Windows Server	Crítica
HOSTs de Virtualização	Servidores de virtualização em produção.	Servidor Windows Server/Hyper - V	Crítica
CORE de rede	Equipamentos e configurações de rede CORE (Switches)	Conectividade entre links e servidores de rede	Crítica

12.14. Recursos Essenciais.

Tabela - 14

RECURSOS	DESCRIÇÃO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	URGÊNCIA
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Alta
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Alta
Rede de distribuição de dados	Equipamentos e configurações de rede de distribuição(Switches).	Conectividade entre a rede CORE e a rede de acesso	Alta

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 2.792.561,04

13.1. O Custo total anual estimado para a contratação é de R\$ 558.512,21 (quinhentos e cinquenta e oito mil, quinhentos e doze mil reais, e vinte e um centavos), perfazendo para o contrato total (60 meses) o valor de R\$ 2.792.561,04 (dois milhões, sete centos e noventa e dois mil, quinhentos e sessenta e um reais, e quatro centavos).

### 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. Assim, diante de todo o exposto neste estudo, entendemos **ser VIÁVEL** a contratação da solução escolhida.

14.2. Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, da Instrução Normativa nº 94 SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, O Estudo Técnico Preliminar da Contratação será aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação 33053658, e pela autoridade máxima da Área de TIC.

### 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa nº 94 SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022 e suas Portarias regulamentadoras, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição.

15.2. Atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade.

15.3. Os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que **recomendamos a contratação proposta**.

### 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. Manter e melhorar a prestação de serviço de TIC nas unidades da PF no Estado de Rondônia. A Polícia Federal faz uso de mais de 200 sistemas corporativos, necessários ao desempenho de suas atividades relacionadas às 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, entre outros, os quais necessitam de consideráveis recursos computacionais e requisitam elevada disponibilidade. Assim a contratação possibilita a aplicação de ações preventivas e corretivas, dentro de parâmetros de tempo que focam o bom desempenho das atividades realizadas na PF/RO.

16.2. Ao público atendido pela Polícia Federal em Rondônia, reflete na agilidade e qualidade dos serviços prestados, reduzindo as filas de atendimento, trazendo maior conforto à população. A boa qualidade da TI perfaz toda a estrutura da PF no estado, o contrato contribui para uma fluidez de uso das ferramentas de TIC pelos servidores e colaboradores, com melhoria dos resultados a serem alcançados, reflexo da redução das interrupções de atividades e melhor desempenho da infraestrutura, trazendo um fator de economicidade para a Administração com a redução das perdas com pagamento de mão-de-obra que não pode ser adequadamente aproveitada em decorrências das falhas.

### 17. Providências a serem Adotadas

17.1. Instruir o processo com base na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de licitação e Contratos.

17.2. Observar e ajustar a instrução do processo com observação às diretrizes dispostas na IN 94/2022 e aplicando no que não divergir a IN 209-DG/PF, haja vista que não ainda não temos um IN atualizada com base na nova lei de licitação.



17.3. Enviar o ETP para DTI/PF, no sentido de juntar ao processo Nota Técnica referente a conferência de alinhamento dessa contratação face ao PDTIC.

17.4. Elaborar o Mapa de Gerenciamento de Riscos.

17.5. Elaborar Termo de Referência.

17.6. Verificar a necessidade de fazer a pesquisa de preços com advento da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

17.7. Elaborar Nota Técnica da Pesquisa de Preços.

17.8. Colher aprovação da SR/PF/RO na Nota Técnica da Pesquisa de Preços.

17.9. Nomear a equipe de fiscalização contratual, conforme a IN SGD/ME nº 94, de 2022, composto pelos seguintes integrantes: Gestor de Contrato, Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.

17.10. Capacitar e treinar os integrantes da equipe de fiscalização de contrato para realizarem a gestão contratual, conforme determina a IN SGD/ME nº 94, de 2022.

## 18. Declaração de Viabilidade

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

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando as informações reunidas neste documento, a Solução 2 – Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC – é a mais apropriada, por ter a estimativa de volume de serviços contratada pautada em aspectos objetivos, comprovados e estar em conformidade com a legislação.

A solução escolhida proporcionará à Instituição o seguinte:

- Melhoria na prestação de serviços atendimento ao público nas atividades de competência da Polícia Federal, como confecção de passaporte, controle migratório, segurança privada, controle de produtos químicos e registros de armas.
- Disponibilização de recursos de TIC para execução de atividades de Polícia Judiciária, como por exemplo investigações policiais, elaboração de laudos periciais e inteligência policial.
- Aumento da produtividade do Índices de Polícia Administrativa (IPA).
- Aumento da produtividade do Índices de Produtividade Operacional (IPO).
- Melhoria no desenvolvimento e produção das atividades administrativas da Polícia Federal no estado de Rondônia.
- Melhoria no planejamento dos recursos de TIC no estado de Rondônia, atuando de forma planejada e não mais de forma reativa.

O modelo proposto neste ETP, permitirá uma entrega de serviços de TIC adequadas e tempestivas para os usuários de Rondônia, dentro de parâmetros de qualidade pré-definidos para cada atividade. Avaliando-se os resultados dentro de indicadores de níveis de serviço mínimos e de desempenho que refletem as necessidades de negócio da Instituição, contribuindo a área de TIC para o atendimento dos objetivos estratégicos da PF.

Na medida que a redução das falhas e níveis de indisponibilidade dos recursos de TIC são atingidos, reflete-se no melhor desempenho da força de trabalho da PF (compreendido aqui o efetivo policial, administrativo, contratados e estagiários), que, por sua vez, melhora os índices de satisfação do público externo que procura os serviços da Polícia Federal.

Por fim, e não menos importante, refletirá na melhor relação custo-benefício, pois um ambiente de TIC eficaz, efetivo e eficiente eleva a produtividade da Instituição, reduz o desperdício dos recursos e agiliza o processo de implantação de melhorias. O imperativo tecnológico passa a ser uma alavanca para a Administração melhorar as atividades finalísticas e prover a gestão dos meios adequados para monitorar, avaliar, planejar e implantar as mudanças necessárias para o serviço público.

## 19. Responsáveis

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

**HELISON LUCAS DEOCLECIO**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 14/03/2024 às 10:43:10.*

**FRANCINEIDE TORRES BRASIL**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 14/03/2024 às 10:37:54.*

**LUIS FERNANDO DE ASSIS SILVA**

Integrante administrativo



*Assinou eletronicamente em 13/03/2024 às 17:21:15.*

**VICTOR SPINOLA VALENCA**

Integrante administrativo



*Assinou eletronicamente em 13/03/2024 às 17:52:55.*