

# Termo de Referência 18/2024

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	UASG 18/2024	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
	200342-DIRETORIA DE TECN.DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO	ORLANDO BATISTA DA SILVA NETO	09/12/2024 19:02 (v 7.0)
<b>Status</b>	<b>ASSINADO</b>		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	90027/2023	08206.000364/2023-90

## 1. Condições gerais da contratação

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Renovação e expansão das subscrições de soluções de código-fonte aberto da desenvolvedora *Red Hat*, atualmente em uso na Polícia Federal, e treinamentos a eles relacionados, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

**Tabela 1 - Demanda do órgão gerenciador (Polícia Federal)**

Item	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	Cód. PMC-TIC	Unid. de Medida	Tipo	Qtde.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	RH00006 - Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management Premium	27502	RH-004	Unidade	Subscrição	60	30.822,44	1.849.346,40
2	MCT3691 - Red Hat Ansible Automation Platform, Standard (100 Managed Nodes)	27502	RH-016	Unidade	Subscrição	9	99.082,20	891.739,80
3	MW00278 - Red Hat Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)	27502	RH-014	Unidade	Subscrição	10	59.040,21	590.402,10
4	MW01621 - Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU)	27502	-	Unidade	Subscrição	192	37.748,99	7.247.806,08
5	MW02000 - Red Hat Application Foundations, Premium (2 Cores or 4 vCPUs)	27502	-	Unidade	Subscrição	50	39.852,14	1.992.607,00
6	MCT3325 - Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform	27022	RH-020	Unidade	Serviço	4	279.478,18	1.117.912,72
7	DEE - Dedicated Enterprise Engineer	27022	-	Unidade	Serviço	1	1.532.097,37	1.532.097,37
8	LS120 - Red Hat Learning Subscription Basic	3840	RH-018	Unidade	Subscrição	20	22.418,33	448.366,60
9	LS220 - Red Hat Learning Subscription Standard	3840	RH-019	Unidade	Subscrição	15	23.452,98	351.794,70

**Tabela 2 - Demanda do órgão participante (Ministério da Justiça e Segurança Pública)**

Item	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	Cód. PMC-TIC	Unid. de Medida	Tipo	Qtde.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	RH00006 - Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management Premium	27502	RH-004	Unidade	Subscrição	13	30.822,44	400.691,72
2	MCT3691 - Red Hat Ansible Automation Platform, Standard (100 Managed Nodes)	27502	RH-016	Unidade	Subscrição	9	99.082,20	891.739,80
3	MW00278 - Red Hat Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)	27502	RH-014	Unidade	Subscrição	8	59.040,21	472.321,68
6	MCT3325 - Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform	27022	RH-020	Unidade	Serviço	1	279.478,18	279.478,18
7	DEE - Dedicated Enterprise Engineer	27022	-	Unidade	Serviço	1	1.532.097,37	1.532.097,37
8	LS120 - Red Hat Learning Subscription Basic	3840	RH-018	Unidade	Subscrição	4	22.418,33	89.673,32
9	LS220 - Red Hat Learning Subscription Standard	3840	RH-019	Unidade	Subscrição	2	23.452,98	46.905,96

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 5 (cinco) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. 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.

1.3.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

1.3.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

1.3.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

1.4. Os serviços desta contratação são enquadrados como continuados tendo em vista que visam a atender a necessidade pública de forma permanente e contínua, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas dos órgãos, cuja interrupção pode comprometer a prestação de serviços públicos ou o cumprimento de missões institucionais.

1.5. Os itens serão reajustados anualmente com base no ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação).

1.6. A contratação será realizada por Sistema de Registro de Preços, cuja adoção é permitida pelos incisos II e III do Art 3º do Decreto nº 11.462/2023, pois:

1.6.1. resta evidenciada nos autos a expectativa de participação do MJSP; e

1.6.2. é desejável e necessário o parcelamento das entregas, o que permite aos órgãos partícipes a contratação, em momentos distintos, das subscrições oportunamente necessárias, dado que a proporção de crescimento da demanda dessas é conhecida, baseada na aquisição de novo hardware para licenças de sistemas operacionais e na alocação de recursos para as ferramentas nos demais casos, não se exigindo a contratação, em uma única vez, do quantitativo necessário para os 60 (sessenta) meses, o que de um lado exigiria maior dispêndio, e de outro deixaria parte da solução ociosa enquanto a demanda não se materializa.

1.7. Por se tratar de contratação no Sistema de Registro de Preços, o prazo de vigência da ata de registro de preços será de um ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovado que o preço é vantajoso, nos termos do art. 22 do Decreto nº 11.462/2023.

1.8. Em atendimento aos artigos 3º e 4º da IN SGD nº 94/2022, ressalta-se que o objeto desta contratação:

1.8.1. **NÃO** engloba mais de uma solução de TIC;

1.8.2. **NÃO** se constitui em quaisquer atividades previstas no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que incluem gestão de processos de TIC e gestão de segurança da informação, cuja execução indireta é vedada; e

1.8.3. NÃO se configura como avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização de solução de TIC.

1.9. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global, haja vista que a qualidade e a quantidade dos itens presentes na solução são passíveis de definição exaustiva, ou seja, a partir das informações deste Termo de Referência, os licitantes podem apresentar valores condizentes com os serviços demandados e que serão efetivamente assumidos com a celebração do contrato.

1.10. O Serviço objeto deste Termo de Referência é sem dedicação de mão de obra, em todos os seus itens.

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

## 2. Descrição da solução como um todo

### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

#### Descrição

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

2.1.1. subscrições de produtos que serão utilizados na infraestrutura de TI e pela arquitetura de soluções da PF, em sua versão empresarial, com suporte definido em acordos de níveis mínimos de serviço;

2.1.2. serviços de gerenciamento técnico de conta e engenheiro residente; e

2.1.3. subscrições de acesso à plataforma de treinamento, parte delas com direito a exames de certificação.

2.2. A solução de TIC se destina a garantir que os produtos atualmente em operação no centro de dados da Polícia Federal estejam sempre atualizados, com novas funcionalidades e com as correções de segurança aplicadas, com suporte oficial da desenvolvedora, assim como a permitir a instalação de novos recursos e serviços, e a evolução das soluções atualmente providas pela Diretoria.

2.3. A solução de TIC deverá suprir tais necessidades para os próximos 12 (doze) meses - prazo inicial da contratação - podendo ser prorrogado para até 5 (cinco) anos.

2.4. As premissas, as fórmulas de cálculo, os parâmetros de entrada, a explicitação dos cálculos realizados e a identificação dos responsáveis pela elaboração da memória de cálculo encontram-se no item 7.2 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.5. O quantitativo de bens e serviços necessários para a composição da solução de TIC consta da Tabela a seguir:

**Tabela 3 – Quantitativo de serviços necessários para a composição da solução de TIC do órgão gerenciador (Polícia Federal)**

Item	ESPECIFICAÇÃO	Quantidade
1	RH00006 - Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management Premium	60
2	MCT3691 - Red Hat Ansible Automation Platform, Standard (100 Managed Nodes)	9
3	MW00278 - Red Hat Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)	10
4	MW01621 - Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPUs)	192
5	MW02000 - Red Hat Application Foundations, Premium, (2 Cores or 4 vCPUs)	50
6	MCT3325 - Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform	4
7	DEE - Dedicated Enterprise Engineer	1
8	LS120 - Red Hat Learning Subscription Basic	20
9	LS220 - Red Hat Learning Subscription Standard	15

**Tabela 4 – Quantitativo de serviços necessários para a composição da solução de TIC do órgão participante (Ministério da Justiça e Segurança Pública)**

Item	ESPECIFICAÇÃO	Quantidade

1	RH00006 - Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management Premium	13
2	MCT3691 - Red Hat Ansible Automation Platform, Standard (100 Managed Nodes)	9
3	MW00278 - Red Hat Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)	8
6	MCT3325 - Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform	1
7	DEE - Dedicated Enterprise Engineer	1
8	LS120 - Red Hat Learning Subscription Basic	4
9	LS220 - Red Hat Learning Subscription Standard	2

**Especificações dos produtos, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica**

2.6. Requisitos gerais para as subscrições de produtos (itens de 1 a 5):

2.6.1. As licenças referentes às subscrições solicitadas deverão ser emitidas no início da vigência contratual e logo após cada renovação, com validade mínima de 1 (um) ano;

2.6.2. Todos os itens terão seu fornecimento baseado em Ordem de Serviço mensal, que especificará o quantitativo contratado, de modo a que seja possível a aplicação periódica de glosas (descontos) baseadas em indisponibilidade ou mau funcionamento de ambientes ou sistemas que se originem de indisponibilidade ou mau funcionamento dos produtos subscritos;

2.6.3. Acesso à base de conhecimento dos produtos *Red Hat* por meio de portal na Internet; e

2.6.4. Acesso ao repositório de software da desenvolvedora *Red Hat*, considerando a arquitetura de hardware x86, em suas plataformas de 32 e 64 bits.

2.7. Requisitos gerais para os serviços profissionais (itens 6 e 7):

2.7.1. Os requisitos gerais para os serviços profissionais da presente contratação encontram-se elencados no item 5.6 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.8. Requisitos gerais para os serviços de acesso à plataforma de treinamentos (itens 8 e 9):

2.8.1. Os requisitos gerais para os serviços de acesso à plataforma de treinamento da presente contratação encontram-se elencados no item 5.6 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.9. Requisitos para o item 1 - *Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management Premium*:

2.9.1. Subscrição do produto *Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management Premium*, identificado pelo SKU RH00006.

2.10. Requisitos para o item 2 - *Red Hat Ansible Automation Platform, Standard (100 Managed Nodes)*:

2.10.1. Subscrição do produto *Red Hat Ansible Automation Platform, Standard (100 Managed Nodes)*, identificado pelo SKU MCT3691.

2.11. Requisitos para o item 3 - *Red Hat Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)*:

2.11.1. Subscrição do produto *Red Hat Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)*, identificado pelo SKU MW00278.

2.12. Requisitos para o item 4 - *Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU)*:

2.12.1. Subscrição do produto *Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU)*, identificado pelo SKU MW01621.

2.13. Requisitos para o item 5 - *Red Hat Application Foundations, Premium, (2 Cores or 4 vCPUs)*:

2.13.1. Subscrição do produto *Red Hat Application Foundations, Premium, (2 Cores or 4 vCPUs)*, identificado pelo SKU MW02000.

2.14. Requisitos para o item 6 - *Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform*:

2.14.1. Subscrição do serviço *Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform*, identificado pelo SKU MCT3325.

2.15. Requisitos para o item 7 - *Dedicated Enterprise Engineer*:

2.15.1. Subscrição do serviço *Dedicated Enterprise Engineer*, identificado pelo SKU DEE.

2.16. Requisitos para o item 8 - *Red Hat Learning Subscription Basic*:

2.16.1. Subscrição do produto *Red Hat Learning Subscription Basic*, identificado pelo SKU LS120.

2.17. Requisitos para o item 9 - *Red Hat Learning Subscription Standard*:

2.17.1. Subscrição do produto *Red Hat Learning Subscription Standard*, identificado pelo SKU LS220.

### 3. Fundamentação da contratação

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

##### 3.1. Motivação

3.1.1. Conforme disposto no Art. 383, I, da Instrução Normativa no 270/2023 - DG/PF, que define as competências das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal, compete à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI), por intermédio da Coordenação de Infraestrutura e Operação de Serviços, “planejar, coordenar, orientar, controlar, avaliar, fiscalizar e executar atividades relacionadas à gestão dos serviços, infraestrutura e de operações de TIC”.

3.1.2. A presente contratação justifica-se pela necessidade de manutenção e expansão das soluções da *Red Hat* que, grosso modo, sustentam todas as aplicações da Polícia Federal.

3.1.3. Como “manter”, entende-se que os produtos estejam sempre atualizados, com novas funcionalidades e com as correções de segurança aplicadas, com suporte oficial da desenvolvedora, permitindo a instalação de novos sistemas e serviços, e a evolução dos sistemas atualmente providos por esta Diretoria. Tal fundamentação encontra-se de maneira mais detalhada no item 2.1 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3.1.4. A relação entre a necessidade da contratação e os respectivos volumes e características do objeto, assim como a forma de cálculo utilizada para a definição do quantitativo de bens e serviços que compõem a solução de TIC, estão evidenciadas no item 7 e subitens do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

##### 3.2. Os principais resultados e benefícios a serem alcançados:

3.2.1. diminuir os riscos de indisponibilidade dos sistemas corporativos da PF;

3.2.2. aumentar a agilidade da TI no atendimento às novas demandas dos clientes internos e externos, atendendo às necessidades atuais e futuras;

3.2.3. manter as subscrições dos produtos em contrato vigente de suporte técnico permitindo assim sua manutenção e atualização;

3.2.4. fornecer níveis de segurança concernentes à confiabilidade e integridade condizentes com as necessidades da PF; e

3.2.5. oferecer eficácia e eficiência operacional no que tange à automação das atividades de criação, manutenção e atualização dos ambientes.

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

3.3.1. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000008/2024

3.3.2. Data de publicação no PNCP: 20/05/2023

3.3.3. Id do item no PCA: 14

3.3.4. ID da Contratação no PGC: 200342-90027/2023

3.4. O objeto da contratação está alinhado ao Objetivo Tático-Operacional “Entender, priorizar, executar e monitorar as necessidades da TIC da PF”, vinculado ao Resultado-chave (KR) Estratégico “KR 4.3 DTI: Aumentar a eficácia do planejamento e das ações previstas no PDTIC do biênio 2024/2025, executando, no mínimo, 40% de suas ações”, contido no Objetivo Estratégico “4 - Pessoas e Estrutura: Formar a polícia do futuro, moderna e inovadora” do Mapa Estratégico 2024/2027 da Polícia Federal, publicado em:

<https://pfgovbr.sharepoint.com/:b/r/sites/intranet/PlanejamentoEstrategico/Unidades%20Centrais/Plano%20Tatico%20Operacional%20Orientado%20a%20Resultados%20Chave%20-%20DTI.pdf?csf=1&web=1&e=2iTbSw>

MAPA ESTRATÉGICO 2024/2027 DA POLÍCIA FEDERAL	
<b>Objetivo Estratégico</b>	
4 - Pessoas e Estrutura: Formar a polícia do futuro, moderna e inovadora	
<b>KR 4.3 DTI</b>	
Aumentar a eficácia do planejamento e das ações previstas no PDTIC do biênio 2024/2025, executando, no mínimo, 40% de suas ações	
<b>Objetivo Tático-Operacional</b>	
Entender, priorizar, executar e monitorar as necessidades da TIC da PF	

3.5. O objeto da contratação também está alinhado à ação “Implantar RedHat Satellite e Ansible Tower”, referente à necessidade de TIC N120, “Uso de ferramentas automatizadas para gerir a infraestrutura de TI”, constantes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da PF (PDTIC 2020-2023, prorrogado até 2024).

3.6. Conforme informação no site do Governo Digital (disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/egd2024/egd2024>; acessado em 17 de julho de 2024), o lançamento da nova Estratégia de Governo Digital está previsto para o mês de setembro de 2024. No entanto, os valores citados no site, a exemplo da busca por um Governo “Inteligente e Inovador”, “Confiável e Seguro” e “Integrado e Colaborativo”, são compatíveis com os objetivos desta contratação, de tal forma que se acredita que o objeto estará em consonância com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027.

3.7. O objeto desta contratação encontra-se consoante com a Estratégia Nacional de Governo Digital (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/estrategianacional/estrategia-nacional-de-governo-digital/>, acessado em 17 de julho de 2024), principalmente no que se refere aos objetivos:

3.7.1. 4 - Privacidade e Segurança: Ampliar a resiliência e a maturidade das estruturas tecnológicas governamentais com atenção à privacidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e segurança cibernética;

3.7.2. 6 - Infraestrutura Digital: Dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerando princípios de sustentabilidade, para a implantação e evolução de soluções de governo digital, promovendo soluções estruturantes compartilhadas, uso de padrões comuns e a integração entre os entes federados; e

3.7.3. 7 - Ecossistema de Inovação: Estimular e promover o desenvolvimento do ecossistema de inovação e o uso de tecnologias emergentes de governo digital, envolvendo os entes federados e a sociedade.

## 4. Requisitos da contratação

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### Requisitos de Negócio

4.1. Os requisitos de negócio da presente contratação encontram-se elencados no item 4.1 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

#### Requisitos de Capacitação

4.2. Os requisitos de capacitação da presente contratação encontram-se elencados no item 4.2 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

#### Requisitos Legais

4.3. Os requisitos legais da presente contratação encontram-se elencados no item 4.3 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;

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

#### Requisitos de Manutenção

4.5. Os requisitos de manutenção da presente contratação encontram-se elencados no item 4.4 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4.6. A correção de erros dos produtos durante os prazos de validade técnica das respectivas versões deve ser realizada sem ônus à CONTRATANTE, nos termos do Capítulo III da Lei nº 9.609/1998. Caso os erros venham a ser corrigidos em versão posterior do produto, este deverá ser atualizado sem ônus para a CONTRATANTE.

#### **Requisitos Temporais**

4.7. Os requisitos temporais da presente contratação encontram-se elencados no item 4.5 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;

4.8. Os serviços contidos nos itens 6 e 7 devem ser prestados mensalmente, iniciando no primeiro dia de cada mês, quando as ordens de serviço forem emitidas, e finalizando no último dia do mesmo mês (dias inclusos), quando serão emitidos relatórios técnicos por parte da contratada e, ato contínuo, aferidos os níveis de serviço pelo(s) fiscal(is) da contratante;

4.9 Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos estabelecidos no item 8.10. Métricas de prestação do serviço e de pagamento, constante do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;

4.10. Todos os prazos citados, quando não expressos 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.

#### **Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.11. Considerando que a presente contratação é de contratação de serviços de subscrições de produtos e de serviços profissionais relacionados a estes, não de serviços de operador de tratamento de dados pessoais, não serão exigidos requisitos relacionados ao art. 39 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.12. Em atendimento ao art. 16, inciso I, alínea "F" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e conforme orientado pelo Guia de Requisitos e Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação, Versão 3.1, de fevereiro de 2024 (vide [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf)), a CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança e Privacidade que seguem:

4.12.1. Reportar Incidentes: Reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC;

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

4.12.3. Descarte Seguro: Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE ao encerrar a execução do contrato ou mediante sua solicitação.

4.13. Demais requisitos de segurança e privacidade da presente contratação encontram-se elencados no item 4.6 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

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

4.14. Os requisitos sociais, ambientais e culturais da presente contratação encontram-se elencados no item 4.7 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

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

4.15. Os requisitos de arquitetura tecnológica da presente contratação encontram-se elencados no item 5.1 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4.16. 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**

4.17. Os requisitos de projeto e de implementação da presente contratação encontram-se elencados no item 5.2 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

#### **Requisitos de Implantação**

4.18. Os requisitos de implantação da presente contratação encontram-se elencados no item 5.3 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

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

4.19. Os requisitos de garantia e manutenção da presente contratação encontram-se elencados no item 5.4 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4.20. Analogamente, os serviços de suporte e manutenção das subscrições relativas aos itens 1 a 5 devem ser realizados durante o período do contrato, tendo sua qualidade medida pelo(s) fiscal(is) técnico(s) logo após o término do prazo de cada Ordem de Serviço.

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

4.21. Os requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC encontram-se elencados no item 5.6 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

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

4.22. Os requisitos de formação da equipe que projetará, implementará e implantará a solução de TIC encontram-se elencados no item 5.6 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

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

4.23. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela Contratada de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante, incluindo a emissão das subscrições de produtos, com validade de um ano, que devem ser emitidas após o recebimento da primeira OS.

4.24. A OS indicará todos os serviços e seus quantitativos, além da localidade na qual deverão ser prestados. No caso do suporte aos itens 1 a 5, estes poderão ser prestados remotamente. Quando necessário, e solicitado pelo serviço de suporte ou pelo contratante, deverão contar com o auxílio do Engenheiro Residente (item 7) e/ou dos TAMs – Gerentes Técnicos da Conta (item 6).

4.25. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana para qualquer tipo de ocorrência que esteja relacionada à indisponibilidade dos serviços, seja de maneira eletrônica, seja por via telefônica.

4.26. Requisitos adicionais de metodologia de trabalho para o Serviço de Gerenciamento Técnico de Conta (item 6) e Serviço de Engenheiro Residente (item 7) estão descritos nos itens 5.6.1 e 5.6.2 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

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

4.28. No que couber, na execução dos serviços, a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos requisitos legais contidos neste Termo de Referência.

#### **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.29. Referente ao art. 16, inciso II, alínea "i" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e conforme orientado pelo Guia de Requisitos e Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação, Versão 3.1, de fevereiro de 2024 (vide [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf)), cabe aos produtos subscritos neste processo, com o apoio dos TAMs e /ou do Engenheiro Residente, implementar ou aperfeiçoar os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.29.1. Controles criptográficos;

4.29.2. Controle de acesso;

4.29.3. Registro de eventos e incidentes de segurança;

4.29.4. Registro de eventos e rastreabilidade; e

4.29.5. Salvaguarda de logs.

4.30. Demais requisitos de segurança e privacidade da presente contratação encontram-se elencados no item 4.6 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

#### Vistoria

4.31. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, uma vez que se trata de subscrição de produtos presentes em catálogo de fornecedor, em quantidades especificadas neste instrumento, e de serviços profissionais, cujo espaço a ser cedido a cada funcionário da *Red Hat* alocado para estes serviços é, no mínimo, equivalente a uma “baia”.

#### Outros Requisitos Aplicáveis

4.32. Demais requisitos podem ser encontrados no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

#### Sustentabilidade

4.33. 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. 5º da Instrução Normativa/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

4.34. Também, 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 materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

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

4.35.1. Toda documentação gerada em razão desta contratação deve ser emitida, preferivelmente, por meio digital; e

4.35.2. A CONTRATADA deverá promover a acessibilidade em seus ambientes de trabalho de modo a viabilizar, se cabível, a contratação de pessoas com necessidades especiais de qualquer tipo.

4.36. Nos demais itens objeto desta contratação, por se tratarem de licenças de produtos disponibilizadas de maneira online, por meio de portal específico para este fim, não se vislumbra a aplicação de normas de sustentabilidade ambiental.

#### Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.37. A presente contratação não só admite como exige a indicação de “marca” (*Red Hat*) e de seus códigos de subscrição de serviço (SKU) em cada item, uma vez que são estes que atualmente suportam o ambiente da Polícia Federal, atendendo às alíneas a) e b) do art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021.

#### Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.38. Não aplicável.

#### Da exigência de carta de solidariedade

4.39. Não será exigida carta de solidariedade.

#### Subcontratação

4.40. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.41. A Contratada somente poderá fornecer os serviços de suporte aos produtos subscritos, assim como os serviços profissionais dos TAMs e do engenheiro residente, diretamente por meio da *Red Hat*.

#### Da verificação de amostra do objeto

4.42. Não aplicável.

#### Garantia da Contratação

4.43. 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.

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

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

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

#### **Informações relevantes para a apresentação da proposta**

##### **A demanda dos órgãos partícipes tem como base as seguintes características:**

4.47. Polícia Federal (PF)

4.47.1. 60 (sessenta) subscrições do produto *Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management Premium*, identificado pelo SKU RH00006;

4.47.2. 09 (nove) subscrições do produto *Red Hat Ansible Automation Platform, Standard (100 Managed Nodes)*, identificado pelo SKU MCT3691;

4.47.3. 10 (dez) subscrições do produto *Red Hat Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)*, identificado pelo SKU MW00278;

4.47.4. 192 (cento e noventa e duas) subscrições do produto *Red Hat OpenShift Platform Plus, Premium (2 Cores or 4 vCPU)*, identificado pelo SKU MW01621;

4.47.5. 50 (cinquenta) subscrições do produto *Red Hat Application Foundations, Premium, (2 Cores or 4 vCPUs)*, identificado pelo SKU MW02000;

4.47.6. 04 (quatro) dias por semana do serviço *Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform*, identificado pelo SKU MCT3325;

4.47.7. 01 (um) engenheiro residente 8x5, conhecido como *Dedicated Enterprise Engineer*, identificado pelo SKU DEE;

4.47.8. 20 (vinte) subscrições do produto *Red Hat Learning Subscription Basic*, identificado pelo SKU LS120; e

4.47.9. 10 (dez) subscrições do produto *Red Hat Learning Subscription Standard*, identificado pelo SKU LS220.

4.48. Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP)

4.48.1. 13 (treze) subscrições do produto *Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management Premium*, identificado pelo SKU RH00006;

4.48.2. 09 (nove) subscrições do produto *Red Hat Ansible Automation Platform, Standard (100 Managed Nodes)*, identificado pelo SKU MCT3691;

4.48.3. 08 (oito) subscrições do produto *Red Hat Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)*, identificado pelo SKU MW00278;

4.48.4. 01 (um) dia por semana do serviço *Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform*, identificado pelo SKU MCT3325;

4.48.7. 01 (um) engenheiro residente 8x5, conhecido como *Dedicated Enterprise Engineer*, identificado pelo SKU DEE;

4.48.8. 04 (quatro) subscrições do produto *Red Hat Learning Subscription Basic*, identificado pelo SKU LS120; e

4.48.9. 02 (duas) subscrições do produto *Red Hat Learning Subscription Standard*, identificado pelo SKU LS220.

## **5. Papéis e responsabilidades**

### **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. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato; e
- 5.1.10. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

## 5.2. São obrigações da CONTRATADA:

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

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

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

5.3.3.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável.

5.3.4. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.4.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.4.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.4.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

5.4. Em caso de eventuais divergências entre os papéis e responsabilidades previstos neste instrumento e aqueles no Termo de Contrato, prevalecem aqueles.

## 6. Modelo de execução do objeto

### 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### Condições de execução

##### A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1. Início da execução do objeto: as subscrições dos produtos (itens 01 a 05) deverão ser emitidas em até 05 (cinco) dias contados da data de assinatura do contrato ou de solicitação posterior realizada pela Contratante, se a subscrição depender de outras condições ou informações necessárias à sua expedição;

6.2. Nesse dia, será emitida a primeira Ordem de Serviço (OS), tendo início imediato e validade até o último dia do mês, incluindo, se demandados, os serviços profissionais de gerenciamento técnico de conta (TAM) e engenheiro residente (DEE);

6.3. As OS's posteriores iniciar-se-ão no primeiro dia de cada mês, com término em seu último dia do respectivo mês;

6.4. Os métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho estão descritos neste Termo de Referência e em Estudo Técnico Preliminar, nas seções relativas ao suporte dos itens 01 a 05 e nas seções relativas aos serviços profissionais já citados.

#### Cronograma de realização dos serviços:

6.5. Os serviços do TAM e DEE (itens 6 e 7) serão demandados em cada OS, e os projetos de curto, médio e longo prazo desenhados, acompanhados e/ou implementados por estes profissionais estarão detalhados em relatórios de fechamento de OS, que devem ser acompanhados pelo(s) fiscal(is) técnico(s) do contrato.

#### Local e horário da prestação dos serviços

6.6. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

6.6.1. Órgão Gerenciador (PF): Direção de Tecnologia da Informação e Inovação do Departamento de Polícia Federal, DTI/DPF, localizada no SAIS, Quadra 7, Lote 23, Brasília/DF, CEP 70610-200.

6.6.2. Órgão Participante (MJSP): Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Justiça e Segurança Pública, localizado/a na Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Anexo II, 2º subsolo, Brasília/DF, CEP 70064-900

6.7. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.7.1. em horário comercial, das 09:00 às 18:00 com uma hora de pausa para o almoço, para os serviços profissionais de gerenciamento técnico de conta (TAM) e engenheiro residente (DEE);

6.7.2. horário integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para contato e registro de ocorrências que estejam relacionadas à indisponibilidade dos serviços por ela prestados.

#### Materiais a serem disponibilizados

6.8. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, promovendo sua substituição quando necessário, para os profissionais responsáveis pelos serviços de gerenciamento técnico de conta (TAM) e engenheiro residente (DEE).

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

6.9. Cada serviço do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global.

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

6.10. Os serviços prestados pelos TAMs e engenheiros residentes devem possuir garantia de 30 (trinta) dias após o término do contrato ou, de modo equivalente, 30 (trinta) dias após o término da execução da última ordem de serviço (OS).

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

6.11. A transferência do conhecimento deverá ser realizada no dia a dia do contrato pelos profissionais responsáveis pelos serviços de gerenciamento técnico de conta (TAM) e engenheiro residente (DEE).

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

6.12. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

#### **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

6.13. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme definições neste TR.

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

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

6.14.1. Ordem de Serviço;

6.14.2. Ata de Reunião;

6.14.3. Ofício;

6.14.4. Sistema de abertura de chamados;

6.14.5. E-mails e Cartas;

6.14.6. Perfis disponibilizados no Microsoft Teams;

6.14.7. Documentos com acesso disponibilizado pelo Sistema Eletrônico de Informação – SEI; e

6.14.8. Contatos por aplicativos de mensagens (*WhatsApp, Telegram* etc.), desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA e que seja possível manter o registro das conversas.

6.15. As Ordens de Serviço devem conter, no mínimo, as seguintes informações:

6.15.1. Título e descrição da solicitação;

6.15.2. Identificação do solicitante;

6.15.3. Data e hora de abertura;

6.15.4. Classificação do tipo de serviço;

6.15.5. Indicador de criticidade e nível de serviço associado, quando for o caso;

6.15.6. Prazo para conclusão.

6.16. Os prazos não fixados neste Termo de Referência devem ser consignados na respectiva Ordem de Serviço. Quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas ou dias corridos.

6.17. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas Ordem de Serviço, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.

6.18. A Ordem de Serviço poderá ser replanejada a qualquer momento por solicitação formal e comum acordo entre as partes, e deverá ser registrada junto à Ordem de Serviço no sistema de demandas para fins de histórico.

6.19. Periodicamente, a critério da CONTRATANTE, serão realizadas reuniões para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e para transferência de conhecimento acerca de boas práticas, configurações e ajustes para uma melhor execução do serviço. Outras reuniões de acompanhamento e monitoramento dos serviços poderão ser convocadas sempre que necessário pela CONTRATANTE, sendo obrigatória a participação da CONTRATADA.

6.20. A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução do serviço com impacto em prazos, custos ou qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar na não aceitação das justificativas.

6.21. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo administrativo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

#### **Formas de Pagamento**

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

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

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

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

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

### **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 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**

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

7.8. 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 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

7.9.4. 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; e

7.9.5. Apresentação das subscrições dos produtos (itens 1 a 5).

#### **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);

7.12. 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);

7.13. Identificada qualquer inexatidão 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);

7.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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).

7.15. 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).

7.16. 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**

7.17. 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).

7.18. 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**

7.19. 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).

7.20. 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).

7.21. 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 obstruem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.22. 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).

7.23. 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).

7.24. 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).

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

## 8. Critérios de medição e pagamento

### 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo III deste instrumento, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

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

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

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

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

- 8.4.1. Termo de Recebimento Provisório;
- 8.4.2. Termo de recebimento Definitivo;
- 8.4.3. Apresentação de Nota Fiscal;
- 8.4.4. Manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal; e
- 8.4.5. Atesto da Nota Fiscal.

#### Recebimento Provisório

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **05 (cinco) dias**, pelos fiscais técnico e demandante, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

8.7. O fiscal administrativo do contrato emitirá o relatório fiscal administrativo que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

8.10. 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.

#### **Recebimento Definitivo**

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

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

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

8.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **05 (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 (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

8.15.3. Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

8.15.4. Enviar o Termo de Recebimento Definitivo para o gestor do contrato, para que este autorize a empresa a emitir a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

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.

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

8.19. Não serão adotados procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração do Termo de Recebimento Provisório.

8.20. Para fins de elaboração do Termo de Recebimento Definitivo, serão adotados:

8.20.1. Relatório de Chamados (para os itens 1 a 5);

8.20.2. Relatório do serviço de gerenciamento técnico de conta – TAM (para o item 6);

8.20.3. Relatório do engenheiro residente – DEE (para o item 7); e

8.20.4. Checagem do status do funcionamento da solução e das informações fornecidas nos relatórios acima junto às equipes técnicas responsáveis.

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

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

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa / Sanção</b>
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 16 (dezesseis) horas úteis.	Multa de 2% (dois porcento) sobre o valor total da fatura mensal por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 05 (cinco) dias úteis.  Após o limite de 05 (cinco) dias úteis, aplicar-se-á multa de 20% (vinte porcento) do valor total da fatura mensal.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP $\geq$ 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.  IAP $\geq$ 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.  IAP $\geq$ 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.  IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência.  Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% (cinco porcento) do valor total do Contrato.

8.22. 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:

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

8.22.2. 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**

8.23. Compete ao gestor do contrato enviar a documentação pertinente à aprovação da fiscalização, correspondente ao ateste de nota fiscal, ao ordenador de despesas para aprovação e formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.24. Após a assinatura do gestor do contrato no ateste da nota fiscal, 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.

8.25. 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.

8.26. 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:

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

8.27. 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;

8.28. 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.

8.29. 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. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.30. 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.

8.31. 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.

8.32. 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.

8.33. 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**

8.34. 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.

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

#### **Forma de pagamento**

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

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

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

8.39. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente, salvo se a Nota Fiscal vir acompanhada de comprovante de recolhimento de tributos, podendo ser certidão de regularidade fiscal municipal, estadual, e/ou relatório emitido pela prefeitura responsável pelo tributo, ou outro documento oficial que puder comprovar o compromisso de recolhimento.

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

#### **Antecipação de pagamento**

8.41. Não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total, relativo a parcelas contratuais vinculadas à prestação de serviços, pois sua realização não propicia sensível economia de recursos, nem se configura como condição indispensável para a prestação dos serviços, conforme preconiza o § 1º do art. 145 da Lei nº 14.133, de 2021.

#### **Cessão de crédito**

8.42. 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.

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

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

8.44. 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.

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

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

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

### **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 por Sistema de Registro de Preços, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

#### **Regime de execução**

9.2. O regime de execução do contrato será a empreitada 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. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

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

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

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

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

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

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

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

**Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

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

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

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

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

9.19. Prova de regularidade com a Fazenda municipal ou distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

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

**Qualificação Econômico-Financeira**

9.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Sege/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

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

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

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

9.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

9.24.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.25. Caso a 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% do valor total estimado da contratação.

9.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

#### Qualificação Técnica

9.28. A Licitante vencedora deverá apresentar declaração do fabricante confirmando que é parceira oficial, devidamente registrada junto à *Red Hat*, apta ao fornecimento das soluções e serviços licitados, e que pode fornecer a solução licitada para clientes da Administração Pública.

9.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação em sua parcela mais relevante, 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.

9.29.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados por pelo menos 12 (doze) meses ininterruptos, com as seguintes características mínimas:

9.29.1.1. 20 (vinte) unidades de subscrições de *Red Hat Enterprise Linux*;

9.29.1.2. 20 (vinte) unidades de subscrições de *Red Hat Runtimes ou Red Hat Application Foundations*; e

9.29.1.3. 20 (vinte) unidades de subscrições de *OpenShift Container Platform* (ou semelhante).

9.29.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo (exceto no aspecto temporal), a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10. Estimativas do valor da contratação

### 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 19.734.980,80 (dezenove milhões, setecentos e trinta e quatro mil novecentos e oitenta reais e oitenta centavos)**, conforme custos unitários apostos nas tabelas constantes no item 1 (CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO) deste Termo de Referência, sendo:

10.1.1. **R\$ 16.022.072,77 (dezesseis milhões, vinte e dois mil setenta e dois reais e setenta e sete centavos)** do Órgão Gerenciador (Policia Federal); e

10.1.2. **R\$ 3.712.908,03 (três milhões, setecentos e doze mil novecentos e oito reais e três centavos)** do Órgão Participante (Ministério da Justiça e Segurança Pública).

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado no mapa de risco constante do Contrato.

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

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

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

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

## 11. Adequação orçamentária

### 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 0001/200342;
- II) Fonte de Recursos: RECURSOS LIVRES DA UNIÃO;
- III) Programa de Trabalho: 06122003220000001;
- IV) Elemento de Despesa: 339040;
- V) Plano Interno: PF99900TI;

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

**Cronograma Físico Financeiro**

Evento	Prazo estimado	Valor
Reunião inicial Entrega das subscrições	Em até 05 (cinco) dias após a assinatura do contrato	R\$ 0,00
Ordem de Serviço	Será emitida pelo(s) fiscal(is) do contrato no interesse da administração, conforme item 6.1, iniciando a prestação dos serviços.	R\$ 0,00
Recebimento Provisório dos Serviços	Nos primeiros 05 (cinco) dias úteis após a finalização do período da ordem de serviço.	R\$ 0,00
Recebimento Definitivo dos Serviços	Até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos relatórios de chamados, e /ou dos serviços profissionais do TAM e do DEE	Valor mensal contratado menos eventuais penalidades

**12. Equipe de planejamento da contratação****12. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO
<b>David de Almeida Bezerra Junior</b> Matrícula/SIAPE: 23.864 / 3312815	<b>Eduardo Alex Peixoto Ruiz</b> Matrícula/SIAPE: 17.804 / 1717468
INTEGRANTE ADMINISTRATIVO	INTEGRANTE TÉCNICO
<b>Paulo Rodrigo Brito e Silva</b> Matrícula/SIAPE: 19.933 / 2155733	<b>Antonio Bezerra da Silva Junior</b> Matrícula/SIAPE: 21.951 / 1128113
INTEGRANTE TÉCNICO	
<b>Antonio Bezerra da Silva Junior</b> Matrícula/SIAPE: 21.951 / 1128113	

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC (OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL - § 3º do art. 11)
<b>Ademir Dias Cardoso Junior</b> Matrícula/SIAPE: 10.548 / 1425745

## 13. Anexo I - Termo de Compromisso

### 13. ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO

<ESPAÇO DESTINADO À IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE>

#### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
DD/MM/AAAA	1.0	Primeira versão do documento.	XXXXXXXXXXXX

#### INTRODUÇÃO

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

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

Pelo presente instrumento a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal, sediada em SAIS Quadra 07, Lote 23, Edifício CGTI, na cidade de Brasília-DF, CNPJ nº 00.394.494/0080-30, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

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

#### 1 – OBJETO

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

## 2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

**INFORMAÇÃO SIGLOSA:** 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 SIGLOSA

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

## 4 – DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

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

## 5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6 – VIGÊNCIA

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

## 7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

## 8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 9 – FORO

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

#### 10 – ASSINATURAS

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

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

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## 14. Anexo II - Termo de Ciência

### 14. ANEXO II - TERMO DE CIÊNCIA

<ESPAÇO DESTINADO À IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE>

#### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
DD/MM/AAAA	1.0	Primeira versão do documento.	XXXXXXXXXXXX

#### INTRODUÇÃO

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

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

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

#### 1 – IDENTIFICAÇÃO

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

**2 – CIÊNCIA**

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

**Funcionários da Contratada**

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

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**15. Anexo III - IMR****15. ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)****1. FINALIDADE DO IMR**

1.1. Este anexo elenca os serviços de subscrição de *software* que serão executados pela CONTRATADA, em consonância com o Termo de Referência.

1.2. Descreve também a forma que os serviços serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como a definição do Instrumento de Medição do Resultado (IMR), com os acordos de níveis de serviço desejados e suas respectivas notificações ou penalidades.

1.3. Serviços elencados neste instrumento:

1.3.1. Suporte técnico para os serviços de subscrição de *software* do tipo *Premium*;

1.3.2. Suporte técnico para os serviços de subscrição de *software* do tipo *Standard*.

1.4. Todas as especificações e aspectos gerais de prestação dos serviços de Consultoria Técnica Especializada, de Gerenciamento Técnico de Conta (TAM) e de Treinamentos, assim como seus critérios de execução, medição, aceitação e pagamento, estão detalhados nos Anexos I, II e III deste Termo de Referência.

## 2. DEFINIÇÃO DO IMR

2.1. O principal elemento para medir a qualidade e a eficácia dos serviços prestados pela CONTRATADA será o Instrumento de Medição de Resultado (IMR). Com relação a esse item, serão considerados os seguintes aspectos:

2.1.1. O IMR será aplicado a todos os serviços prestados pela CONTRATADA indicados nesse anexo e não por amostragem.

2.1.2. Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados.

2.1.3. As medições dos indicadores de nível de serviço serão aferidas pelo(s) fiscal(is) técnicos da CONTRATADA.

2.1.4. O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a aplicação de notificação ou penalidade à CONTRATADA, conforme descrito no item “4” deste anexo.

2.1.5. A CONTRATANTE poderá avaliar as justificativas fundamentadas apresentadas pela CONTRATADA para não aplicação das notificações ou penalidades.

2.1.6. Os prazos serão considerados em horas/dias corridos ou úteis/comerciais, conforme especificado em cada indicador.

## 3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

### 3.1. Indicador 01: Atendimento Subscrição Premium – Prioridade Urgente (Severidade 1)

Indicador 01: Atendimento Subscrição Premium – Prioridade Urgente (Severidade 1)	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de chamados urgentes (Severidade 1) para problemas que afetem gravemente o uso do software em um ambiente de produção (tal como a perda de dados de produção ou o não funcionamento dos sistemas de produção). A situação interrompe as operações normais do órgão e não existe nenhuma solução alternativa.
<b>Meta a Cumprir</b>	Resposta inicial: 01 (uma) hora Respostas recorrentes: a cada 01 (uma) hora
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de chamados da DTI/PF
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelos técnicos responsáveis pela abertura do chamado, utilizando-se do sistema de chamados da DTI/PF
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Glosa na fatura mensal
<b>Início da Vigência</b>	Data da emissão de cada subscrição

<b>Prazo de Atendimento</b>	prazo < 25% »	00 ponto
	25% ≤ prazo < 50% »	01 ponto
	50% ≤ prazo < 75% »	02 pontos
	75% < prazo »	05 pontos
<b>Sanções</b>	Notificação »	De 00 a 04 pontos
	Desconto de 5% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 04 a 09 pontos
	Desconto de 10% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 10 a 14 pontos
	Desconto de 20% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	Mais de 15 pontos
<b>Observações</b>	O Suporte para as subscrições do tipo <i>Premium</i> deverá disponibilizar a central de atendimento de suporte técnico da <i>Red Hat</i> (web e telefônico, este permitindo discagem gratuita via 0800 ou qualquer outro meio de acesso imediato, sem ônus para a Contratante), que deve estar disponível para a abertura de chamados técnicos de software durante 7 dias por semana, 24 horas por dia, com número de incidentes ilimitado, com suporte a desenvolvimento ao desenvolvedor, inclusive feriados, com tempo de resposta variando conforme o nível de severidade dos chamados (ver itens “Meta a Cumprir” e “Prazo de Atendimento”).	

### 3.2. Indicador 02: Atendimento Subscrição Premium – Prioridade Alta (Severidade 2)

Indicador 02: Atendimento Subscrição Premium – Prioridade Alta (Severidade 2)	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de chamados de alta prioridade (Severidade 2) para problemas em que o software esteja funcionando, mas seu uso em ambiente de produção esteja severamente reduzido. A situação está causando um alto impacto em partes das operações normais do órgão e não existe nenhuma solução alternativa.
<b>Meta a Cumprir</b>	Resposta inicial: 02 (duas) horas Respostas recorrentes: a cada 04 (quatro) horas
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de chamados da DTI/PF

<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelos técnicos responsáveis pela abertura do chamado, utilizando-se do sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Glosa na fatura mensal	
<b>Início da Vigência</b>	Data da emissão de cada subscrição	
<b>Prazo de Atendimento</b>	prazo < 25% »	00 ponto
	25% ≤ prazo < 50% »	01 ponto
	50% ≤ prazo < 75% »	02 pontos
	75% < prazo »	05 pontos
<b>Sanções</b>	Notificação »	De 00 a 04 pontos
	Desconto de 5% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 04 a 09 pontos
	Desconto de 10% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 10 a 14 pontos
	Desconto de 20% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	Mais de 15 pontos
<b>Observações</b>	O Suporte para as subscrições do tipo <i>Premium</i> deverá disponibilizar a central de atendimento de suporte técnico da <i>Red Hat</i> (web e telefônico, este permitindo discagem gratuita via 0800 ou qualquer outro meio de acesso imediato, sem ônus para a Contratante), que deve estar disponível para a abertura de chamados técnicos de <i>software</i> durante 7 dias por semana, 24 horas por dia, com número de incidentes ilimitado, com suporte a desenvolvimento ao desenvolvedor, inclusive feriados, com tempo de resposta variando conforme o nível de severidade dos chamados (ver itens “Meta a Cumprir” e “Prazo de Atendimento”).	

### 3.3. Indicador 03: Atendimento Subscrição Premium – Prioridade Média (Severidade 3)

Indicador 03: Atendimento Subscrição Premium – Prioridade Média (Severidade 3)	
Item	Descrição

<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de chamados de média prioridade (Severidade 3) para problemas que envolvam perda parcial e não crítica do uso do software em um ambiente de produção ou desenvolvimento. Para ambientes de produção, quando houver impacto médio ou baixo nas operações normais do órgão, mas suas atividades continuarem em funcionamento (inclusive por meio do uso de uma solução alternativa). Para ambientes de desenvolvimento, quando houver interrupção do projeto ou impedimento de sua migração para a produção.	
<b>Meta a Cumprir</b>	Resposta inicial: 04 (quatro) horas úteis/comerciais Respostas recorrentes: a cada 08 (oito) horas úteis/comerciais	
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelos técnicos responsáveis pela abertura do chamado, utilizando-se do sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Glosa na fatura mensal	
<b>Início da Vigência</b>	Data da emissão de cada subscrição	
<b>Prazo de Atendimento</b>	prazo < 25% »	00 ponto
	25% ≤ prazo < 50% »	01 ponto
	50% ≤ prazo < 75% »	02 pontos
	75% < prazo »	05 pontos
<b>Sanções</b>	Notificação »	De 00 a 04 pontos
	Desconto de 5% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 04 a 09 pontos
	Desconto de 10% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 10 a 14 pontos
	Desconto de 20% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	Mais de 15 pontos
<b>Observações</b>	O Suporte para as subscrições do tipo <i>Premium</i> deverá disponibilizar a central de atendimento de suporte técnico da <i>Red Hat</i> (web e telefônico, este permitindo discagem gratuita via 0800 ou qualquer outro meio de acesso imediato, sem ônus para a Contratante), que deve estar disponível para a abertura de chamados técnicos de software durante 7 dias por semana, 24 horas por dia, com número de incidentes ilimitado, com	

suporte a desenvolvimento ao desenvolvedor, inclusive feriados, com tempo de resposta variando conforme o nível de severidade dos chamados (ver itens “Meta a Cumprir” e “Prazo de Atendimento”).

### 3.4. Indicador 04: Atendimento Subscrição Premium – Prioridade Baixa (Severidade 4)

<b>Indicador 04: Atendimento Subscrição Premium – Prioridade Baixa (Severidade 4)</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de chamados de média prioridade (Severidade 3) para problemas que envolvam perda parcial e não crítica do uso do software em um ambiente de produção ou desenvolvimento. Para ambientes de produção, quando houver impacto médio ou baixo nas operações normais do órgão, mas suas atividades continuarem em funcionamento (inclusive por meio do uso de uma solução alternativa). Para ambientes de desenvolvimento, quando houver interrupção do projeto ou impedimento de sua migração para a produção.	
<b>Meta a Cumprir</b>	Resposta inicial: 08 (oito) horas úteis/comerciais Respostas recorrentes: a cada 02 (dois) dias úteis/comerciais	
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelos técnicos responsáveis pela abertura do chamado, utilizando-se do sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Glosa na fatura mensal	
<b>Início da Vigência</b>	Data da emissão de cada subscrição	
<b>Prazo de Atendimento</b>	prazo < 25% » 00 ponto	
	25% ≤ prazo < 50% » 01 ponto	
	50% ≤ prazo < 75% » 02 pontos	
	75% < prazo » 05 pontos	
	Notificação » De 00 a 04 pontos	
	Desconto de 5% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado » De 04 a 09 pontos	

<b>Sanções</b>	Desconto de 10% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 10 a 14 pontos
	Desconto de 20% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	Mais de 15 pontos
<b>Observações</b>	O Suporte para as subscrições do tipo <i>Premium</i> deverá disponibilizar a central de atendimento de suporte técnico da <i>Red Hat</i> (web e telefônico, este permitindo discagem gratuita via 0800 ou qualquer outro meio de acesso imediato, sem ônus para a Contratante), que deve estar disponível para a abertura de chamados técnicos de software durante 7 dias por semana, 24 horas por dia, com número de incidentes ilimitado, com suporte a desenvolvimento ao desenvolvedor, inclusive feriados, com tempo de resposta variando conforme o nível de severidade dos chamados (ver itens "Meta a Cumprir" e "Prazo de Atendimento").	

### 3.5. Indicador 05: Atendimento Subscrição Standard – Prioridade Urgente (Severidade 1)

Indicador 05: Atendimento Subscrição Standard – Prioridade Urgente (Severidade 1)		
Item	Descrição	
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de chamados urgentes (Severidade 1) para problemas que afetem gravemente o uso do software em um ambiente de produção (tal como a perda de dados de produção ou o não funcionamento dos sistemas de produção). A situação interrompe as operações normais do órgão e não existe nenhuma solução alternativa.	
<b>Meta a Cumprir</b>	Resposta inicial: 01 (uma) hora útil/comercial Respostas recorrentes: a cada 01 (uma) hora útil/comercial	
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelos técnicos responsáveis pela abertura do chamado, utilizando-se do sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Glosa na fatura mensal	
<b>Início da Vigência</b>	Data da emissão de cada subscrição	
	prazo < 25% »	00 ponto
	25% ≤ prazo < 50% »	01 ponto

<b>Prazo de Atendimento</b>	$50\% \leq \text{prazo} < 75\% \gg$	02 pontos
	$75\% < \text{prazo} \gg$	05 pontos
<b>Sanções</b>	Notificação »	De 00 a 04 pontos
	Desconto de 5% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 04 a 09 pontos
	Desconto de 10% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 10 a 14 pontos
	Desconto de 20% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	Mais de 15 pontos
<b>Observações</b>	O Suporte para as subscrições do tipo <i>Standard</i> deverá disponibilizar a central de atendimento de suporte técnico da <i>Red Hat</i> (web e telefônico, este permitindo discagem gratuita via 0800 ou qualquer outro meio de acesso imediato, sem ônus para a Contratante), que deve estar disponível para a abertura de chamados técnicos de <i>software</i> durante 5 dias por semana (dias úteis), de 08:00 às 18:00 horas, com número de incidentes ilimitado, com suporte a desenvolvimento ao desenvolvedor, inclusive feriados, com tempo de resposta variando conforme o nível de severidade dos chamados (ver itens "Meta a Cumprir" e "Prazo de Atendimento").	

### 3.6. Indicador 06: Atendimento Subscrição Standard – Prioridade Alta (Severidade 2)

Indicador 06: Atendimento Subscrição Standard – Prioridade Alta (Severidade 2)	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de chamados de alta prioridade (Severidade 2) para problemas em que o <i>software</i> esteja funcionando, mas seu uso em ambiente de produção esteja severamente reduzido. A situação está causando um alto impacto em partes das operações normais do órgão e não existe nenhuma solução alternativa.
<b>Meta a Cumprir</b>	Resposta inicial: 04 (quatro) horas úteis/comerciais Respostas recorrentes: a cada 04 (quatro) horas úteis/comerciais
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de chamados da DTI/PF
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelos técnicos responsáveis pela abertura do chamado, utilizando-se do sistema de chamados da DTI/PF
<b>Periodicidade</b>	Mensal

Mecanismo de Cálculo	Glosa na fatura mensal	
Início da Vigência	Data da emissão de cada subscrição	
Prazo de Atendimento	prazo < 25% »	00 ponto
	25% ≤ prazo < 50% »	01 ponto
	50% ≤ prazo < 75% »	02 pontos
	75% < prazo »	05 pontos
Sanções	Notificação »	De 00 a 04 pontos
	Desconto de 5% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 04 a 09 pontos
	Desconto de 10% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 10 a 14 pontos
	Desconto de 20% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	Mais de 15 pontos
Observações	O Suporte para as subscrições do tipo <i>Standard</i> deverá disponibilizar a central de atendimento de suporte técnico da <i>Red Hat</i> (web e telefônico, este permitindo discagem gratuita via 0800 ou qualquer outro meio de acesso imediato, sem ônus para a Contratante), que deve estar disponível para a abertura de chamados técnicos de <i>software</i> durante 5 dias por semana (dias úteis), de 08:00 às 18:00 horas, com número de incidentes ilimitado, com suporte a desenvolvimento ao desenvolvedor, inclusive feriados, com tempo de resposta variando conforme o nível de severidade dos chamados (ver itens "Meta a Cumprir" e "Prazo de Atendimento").	

### 3.7. Indicador 07: Atendimento Subscrição Standard – Prioridade Média (Severidade 3)

Indicador 07: Atendimento Subscrição Standard – Prioridade Média (Severidade 3)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento de chamados de média prioridade (Severidade 3) para problemas que envolvam perda parcial e não crítica do uso do <i>software</i> em um ambiente de produção ou desenvolvimento. Para ambientes de produção, quando houver impacto médio ou baixo nas operações normais do órgão, mas suas atividades continuarem em funcionamento (inclusive por meio do uso de uma solução alternativa). Para ambientes de desenvolvimento, quando houver interrupção do projeto ou impedimento de sua migração para a produção.

<b>Meta a Cumprir</b>	Resposta inicial: 01 (um) dia útil/comercial Respostas recorrentes: a cada 01 (um) dia útil/comercial	
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelos técnicos responsáveis pela abertura do chamado, utilizando-se do sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Glosa na fatura mensal	
<b>Início da Vigência</b>	Data da emissão de cada subscrição	
<b>Prazo de Atendimento</b>	prazo < 25% »	00 ponto
	25% ≤ prazo < 50% »	01 ponto
	50% ≤ prazo < 75% »	02 pontos
	75% < prazo »	05 pontos
<b>Sanções</b>	Notificação »	De 00 a 04 pontos
	Desconto de 5% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 04 a 09 pontos
	Desconto de 10% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 10 a 14 pontos
	Desconto de 20% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	Mais de 15 pontos
<b>Observações</b>	O Suporte para as subscrições do tipo <i>Standard</i> deverá disponibilizar a central de atendimento de suporte técnico da <i>Red Hat</i> (web e telefônico, este permitindo discagem gratuita via 0800 ou qualquer outro meio de acesso imediato, sem ônus para a Contratante), que deve estar disponível para a abertura de chamados técnicos de software durante 5 dias por semana (dias úteis), de 08:00 às 18:00 horas, com número de incidentes ilimitado, com suporte a desenvolvimento ao desenvolvedor, inclusive feriados, com tempo de resposta variando conforme o nível de severidade dos chamados (ver itens “Meta a Cumprir” e “Prazo de Atendimento”).	

### 3.8. Indicador 08: Atendimento Subscrição Standard – Prioridade Baixa (Severidade 4)

<b>Indicador 08: Atendimento Subscrição Standard – Prioridade Baixa (Severidade 4)</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento de chamados de média prioridade (Severidade 3) para problemas que envolvam perda parcial e não crítica do uso do software em um ambiente de produção ou desenvolvimento. Para ambientes de produção, quando houver impacto médio ou baixo nas operações normais do órgão, mas suas atividades continuarem em funcionamento (inclusive por meio do uso de uma solução alternativa). Para ambientes de desenvolvimento, quando houver interrupção do projeto ou impedimento de sua migração para a produção.	
<b>Meta a Cumprir</b>	Resposta inicial: 02 (dois) dias úteis/comerciais Respostas recorrentes: a cada 02 (dois) dias úteis/comerciais	
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelos técnicos responsáveis pela abertura do chamado, utilizando-se do sistema de chamados da DTI/PF	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Glosa na fatura mensal	
<b>Início da Vigência</b>	Data da emissão de cada subscrição	
<b>Prazo de Atendimento</b>	prazo < 25% »	00 ponto
	25% ≤ prazo < 50% »	01 ponto
	50% ≤ prazo < 75% »	02 pontos
	75% < prazo »	05 pontos
<b>Sanções</b>	Notificação »	De 00 a 04 pontos
	Desconto de 5% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 04 a 09 pontos
	Desconto de 10% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	De 10 a 14 pontos

	Desconto de 20% sobre o valor mensal do » serviço de subscrição do software afetado »	Mais de 15 pontos
<b>Observações</b>	<p>O Suporte para as subscrições do tipo <i>Standard</i> deverá disponibilizar a central de atendimento de suporte técnico da <i>Red Hat</i> (<i>web</i> e telefônico, este permitindo discagem gratuita via 0800 ou qualquer outro meio de acesso imediato, sem ônus para a Contratante), que deve estar disponível para a abertura de chamados técnicos de <i>software</i> durante 5 dias por semana (dias úteis), de 08:00 às 18:00 horas, com número de incidentes ilimitado, com suporte a desenvolvimento ao desenvolvedor, inclusive feriados, com tempo de resposta variando conforme o nível de severidade dos chamados (ver itens “Meta a Cumprir” e “Prazo de Atendimento”).</p>	

#### 4. NOTIFICAÇÕES E PENALIDADES

4.1. **Definições** - O sistema de notificação e penalidade fica estabelecido da seguinte forma:

- 4.1.1. Cada item de serviço de subscrição de *software* tem um nível de serviço para atendimento, a depender de seu tipo - *Premium* ou *Standard* - e da prioridade da ocorrência - Urgente, Alta, Média e Baixa; o não cumprimento do prazo estabelecido (“Meta a Cumprir”) para cada ocorrência incorrerá na aplicação de pontos (“Prazo de Atendimento”), que serão computados mensalmente.
- 4.1.2. O total de pontos se enquadrará em uma das quatro faixas de pontos definidas (“Sanções”); a depender do caso, a Contratada pode receber desde uma notificação até a glosa no pagamento mensal.
- 4.1.3. Há uma faixa de tolerância de 25% (vinte e cinco porcento) sobre os prazos estabelecidos (“Meta a Cumprir”); não havendo aplicação de pontos nestes casos.
- 4.1.4. A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão analisar as causas do não cumprimento dos prazos (se houver) e identificar as ações requeridas para corrigir as anomalias na prestação do serviço ou ajustes do acordo ou dos indicadores.
- 4.1.5. A glosa será aplicada ao valor do pagamento mensal referente ao item cujos níveis de serviço aferidos forem insuficientes.
- 4.1.6. No caso de existência de justificativa para não cumprimento de prazos, estes deverão ser encaminhados juntamente com o documento de cobrança e deverão ser avaliados antes do pagamento dos serviços.
- 4.1.7. As notificações ou penalidades indicadas neste anexo somente serão aplicáveis nos casos de serem de responsabilidade da Contratada ou de seus subcontratados.

#### 4.2. Fluxo de Aplicação

- 4.2.1. Todas as penalidades financeiras serão glosadas no valor do pagamento mensal referente ao serviço de subscrição medido.
- 4.2.2. Tal glosa ocorrerá somente após análise de eventual defesa da CONTRATADA, que terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para apresentá-la.

## 16. 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](#).

**EDUARDO ALEX PEIXOTO RUIZ**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 06/12/2024 às 17:48:27.

**JOAO CESAR DE OLIVEIRA**

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 09/12/2024 às 18:42:16.

**PAULO RODRIGO BRITO E SILVA**

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 09/12/2024 às 14:29:27.

**ANTONIO BEZERRA DA SILVA JUNIOR**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 09/12/2024 às 19:02:53.

**DANIEL DUTRA DA COSTA LIMA**

Integrante Técnico

Despacho: Aprovo TR para publicação.

**ORLANDO BATISTA DA SILVA NETO**

Autoridade Máxima de TIC - Substituto



Assinou eletronicamente em 06/12/2024 às 17:08:43.

**NAYARA MENEZES DE OLIVEIRA**

Integrante Administrativo Substituto

Despacho: Aprovo TR para publicação.

**ADEMIR DIAS CARDOSO JUNIOR**

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 06/12/2024 às 18:00:16.

**DAVID DE ALMEIDA BEZERRA JUNIOR**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 09/12/2024 às 15:09:35.