

Termo de Referência 3/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
3/2025	200352-SUPERINTENDENCIA REGIONAL NO ESTADO DO ES	CARLOS MANOEL GRATEX RIBEIRO	03/06/2025 12:34 (v 2.1)
Status	PUBLICADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		08285.002004 /2025-51

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados suporte aos usuários de TIC, serviços suporte de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), e visita técnica programada as delegacias do interior, visando atender as necessidades da SR/PF/ES, em regime de execução indireta, presencial e remoto, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Custo Mensal	Custo Total (24 meses)
1	Serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis) e visita técnica programada	27014	Mês	24	R\$ 32.154,79	R\$ 771.714,90

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, uma vez que possui padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos da Lei nº 14.133 /2021. Tal conclusão é ratificada pelo levantamento de mercado realizado durante este estudo, quando foram identificados diversas contratações que adotaram o pregão como modalidade licitatória.

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

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista o Estudo Técnico Preliminar.

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

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

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

1.7. A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação adota o modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos discriminados abaixo:

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantitativo do Perfil
2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	2
2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1

2. Descrição da solução

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

2.2. A solução de TIC consiste em serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços de análise de sistemas e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), e visita técnica programada às delegacias do interior, visando atender as demandas da Polícia Federal no Espírito Santo.

2.3. Em outras palavras, trata-se de **serviços continuados**, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento remoto e presencial aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º Níveis, além da visita técnica para realização de manutenção presencial às delegacias do interior.

2.4. Os serviços a serem contratados são classificados como **comuns**, por possuir *padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado*, nos termos da Lei nº 14.133/2021. Tal conclusão é ratificada na Nota Técnica SEI nº 3005/2023/MGI, que registra a identificação, no período de janeiro de 2022 à janeiro de 2023 (12 meses), 43 (quarenta e três) pregões de contratações similares realizadas por outros órgãos da administração pública.

2.5. Tem natureza **continuada** pois, pela sua essencialidade, visa atender a demanda pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção pode comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional, conforme art. 15, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017. Além disso, a perenidade dos serviços de suporte de TI é caracterizada pela necessidade de manter em pleno funcionamento os sistemas utilizados pela SR/PF/ES.

2.6. A SR/PF/ES não dispõe de recursos humanos para o atendimento desses serviços, uma vez que esses cargos foram extintos. Por isso, a **execução indireta** é permitida, pois os cargos extintos poderão ser objeto de execução indireta nos termos do art. 2º, da Lei nº 9.632/1998, e também porque os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades vedadas em seu art. 3º.

2.7. A referida contratação enquadra-se como **atividade de custeio**, de que dispõe o Decreto nº 10.193/2018, cuja competência para autorizar expressamente a celebração de novos contratos administrativos foi subdelegada ao Superintendente Regional, nos termos da Portaria DG/PF nº 11.479/2020, quando o valor for inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

2.8. A solução escolhida enquadra-se na definição de **solução de TIC**, nos termos do Anexo II, item 1.4, *a* da Instrução Normativa SGD/MGI nº 94/2022 que assim dispõe: São considerados recursos de TIC os serviços de atendimento a requisições de suporte a infraestrutura de TIC, resolução de incidentes e investigação de problemas e suporte técnico de microinformática a usuários de TIC.

2.8.1. O objeto da contratação, não incide nas hipóteses vedadas pelos **artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 94/2022**, pois é uma única solução de TIC, que não envolve serviços de gestão de processos de TIC, de gestão de segurança da informação, nem mesmo serviços de avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.

2.9. As licitações também atenderão ao **princípio da padronização**, conforme art. 47, I, da Lei nº 14.133/2021, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho. Em consulta ao Catálogo Eletrônico de Padronização (<https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao/catalogo-eletronico-de-padronizacao>), no dia 11/02/2025, identificou como itens padronizados apenas "Água mineral natural, sem gás" e "Café e açúcar", não sendo identificada a padronização para nenhum tipo de serviço.

2.10. De acordo com o art. 47, II, da Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021), as compras atenderão ao **princípio do parcelamento**, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso. No caso, a licitação de **item único** proporcionará uma gestão centralizada do contrato, otimização dos recursos humanos, redução do gasto público, facilitação do acompanhamento da execução processual, uma vez que os serviços serão prestados por uma única contratada. em observância ao princípio da eficiência (art. 37, *caput*, CF).

2.11. Também é razão para o **item único**, objeto da contratação, a promoção de uma licitação mais competitiva e mais atrativa ao mercado, preservando e prestigiando o princípio da obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, bem como atendendo aos princípios da eficiência e da legalidade, diminuindo os riscos de desinteresse do mercado e, consequentemente, de prejuízo para o conjunto da solução.

2.12. Não se vislumbra a ocorrência de **interdependência com outras contratações**, como pré-requisito para o sucesso da solução ora requerida, uma vez que a presente contratação tem o intuito, atualmente, de manter em funcionamento a infraestrutura atual de TIC da SR/PF/ES. Contudo, é importante destacar que estão em fase de fornecimento os equipamentos para instalação de Wi-Fi (08285.002426/2024-46) e dois servidores de armazenamento e processamento (08285.005181/2024-17).

2.13. O contrato terá **duração inicial de 24 (vinte e quatro) meses**, prorrogável na forma da Lei nº 14.133, de 2021. É vantajosa a contratação plurianual pelas seguintes razões: torna mais atrativo o certame para as empresas participantes, ampliando a competitividade e melhorando a disputa pelo menor preço; proporciona maior economia processual com a diminuição do número de prorrogações; confere maior tempo de adaptação dos serviços contratados às rotinas e aos ambientes de forma à aprimorar a sua execução; e diminui a rotatividade de empresas e empregados em um ambiente controlado de segurança pública.

2.14. Ainda acerca da vigência inicial do contrato, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 orienta que deve ser adotado, preferencialmente, em função da natureza do objeto, um **período mínimo de 24 meses**, admitindo-se prorrogações, considerando a necessidade de adequação dos recursos humanos e tecnológicos, procedimentos e processos à execução dos serviços, assegurando a estabilidade mínima necessária para que o contratado execute adequadamente os serviços esperados.

2.15 No "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto: 6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais). Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

2.16. As **categorias profissionais** que serão empregadas na execução dos serviços estão enquadradas nas seguintes Classificações Brasileiras de Ocupações (CBO):

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantitativo do Perfil
2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	2
2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1

2.17. Há previsão de adicional de **periculosidade** para os trabalhadores da SR/PF/ES e Delegacias do Interior, conforme Laudo Técnico Pericial de Insalubridade e Periculosidade. O adicional de periculosidade para os serviços de suporte de informática encontra amparo na Súmula nº 364 do TST.

2.18. A prestação dos serviços de suporte de TIC deve ter **cobertura em regime 24/7**, de forma a acompanhar a demanda da Polícia Federal do Espírito Santo pela sua disponibilidade em 100% do tempo, enquanto realiza não apenas o atendimento aos usuários em horário de expediente, mas também nas emergências e atividades investigativas em qualquer dia e hora. Em outras palavras, a qualquer momento podem ser necessários o acesso às ferramentas e recursos para realização das atividades policiais ou administrativas, devendo o serviço de suporte de informática garantir a sua disponibilidade e funcionamento pleno, contínuo e ininterrupto dos sistemas informatizados.

2.18.1. Para a **cobertura em regime 24/7**, a Portaria nº 1.070/2023 indica o dimensionamento da quantidade de profissionais adequada à cobertura dos turnos, respeitando-se os limites de carga horária previstos na legislação.

2.18.2. Não é vantajoso para a administração aumentar o número de profissionais para cobertura dos turnos, primeiro porque isso implicaria em uma enorme elevação do custo mensal com o acréscimo de pelo menos 9 nove profissionais, trabalhando em regime de 12x36, segundo porque o número de atendimentos fora do expediente diário reduz em torno de 90%, o que indicaria um superdimensionamento da demanda com o estabelecimento de 4 (quatro) equipes.

2.18.3. A solução encontrada para atendimento da demanda, respeitando a metodologia da Portaria nº 1.070/2023, é a instituição do regime de **sobreaviso**, que deverá observar o máximo de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, conforme disciplinado no §2º, art. 244, da CLT.

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

2.20. Com relação ao suporte de 2º nível:

2.20.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto do 1º nível, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

2.20.2. Recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis).

2.20.3. Assim como a instalação, configuração, conexões de rede, cabeamento de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais.

2.20.4. Monitorar a rede através de sistemas de monitoramento, como Zabbix, para proativamente realizarem manutenção na rede.

2.20.5. Sustentar o funcionamento do sistema de CFTV, em sendo necessário, instalar e dar manutenção em câmeras de vigilância.

2.21. Com relação ao suporte de 3º nível:

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

2.21.2. Compreende também, a instalação, manutenção, suporte e o monitoramento da telefonia IP;

2.22. Com relação as visitas técnicas nas delegacias do interior:

2.22.1. O atendimento presencial dos serviços de suporte de informática nas delegacias do interior, com manutenções preventivas, corretivas, adaptativas e evolutivas nos equipamentos, será realizado por meio de visitas técnicas da equipe da sede.

2.22.1.1. A estimativa de demanda presencial nas delegacias do interior, não justifica a contratação de equipes dedicadas em cada uma, sendo plenamente possível o seu atendimento pela equipe da sede.

2.22.1.2. A contratação de mais duas equipes, com a mesma quantidade e perfil profissional da sede, oneraria em muito o custo mensal do serviço. No caso, adotando a solução com três equipes, de mesma configuração, o valor mensal mais que dobraria se comparado com a solução composta por uma equipe e visitas técnicas.

2.22.1.3. Sendo, portanto, mais vantajosa para a administração a adoção de uma equipe na sede, com a previsão de visitas técnicas às delegacias do interior. Essas visitas técnicas visam assegurar o pleno funcionamento e a longevidade dos equipamentos instalados nas duas delegacias, permitindo inspeções, testes e a identificação e correção imediata de falhas, bem como a adequação dos equipamentos frente às demandas locais.

2.22.1.4. A quantidade de visitas técnicas, ao todo 16 (dezesesseis) unidades, foi estimada com base na complexidade dos sistemas, na necessidade de especialização técnica, disponibilidade de recursos técnicos e equipamentos, categoria dos serviços e tempo de resposta para tratamento dos chamados, uma vez que não existe histórico das contratações anteriores.

2.23. Ao fluxo de atendimento dos Chamados:

2.23.1. Os chamados serão abertos pelos usuários através dos meios disponibilizados pela empresa contratada pela DTI /PF, esses meios são intranet, telefone ou chatbot.

2.23.2. Quando não for possível o atendimento do chamado pelas equipes da empresa contratada pela DTI/PF, o chamado será encaminhado para o atendimento da empresa contratada na SR/PF/ES.

2.23.3. Ao receber no NTI/SR/PF/ES, a empresa contratada deverá verificar se o chamado está classificado de forma correta como de 2º ou 3º nível e reclassificar caso necessário, ou ainda verificar que o chamado não está dentro do catálogo de serviço de sua competência, devolver para o Atendimento da Empresa Contratada da DTI/PF, justificando os motivos da Devolução.

2.23.4. Deverão ser executadas rotinas diárias, semanais, quinzenais de sustentação e suporte a infraestrutura de rede e servidores, de maneira a garantir a efetividade dos serviços prestados e a correção de falhas.

2.24. Regime de atendimento dos suportes:

2.24.1. O expediente de funcionamento normal do órgão será de 07:00 a 18:00, devendo a CONTRATADA dimensionar as equipes Especializadas de forma a estar disponível durante todo o horário acima estabelecido.

2.24.2. Na mensuração da demanda para o serviço a ser implantado, devem ser consideradas necessidades de atendimento fora do horário de funcionamento do expediente normal, que deverá ser realizado em regime de sobreaviso 24/7 - 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana. Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 19h e 07h do dia seguinte) apresenta redução da ordem de 90% no número de chamados.

2.24.3. Além disso, deve ser levado em conta os atendimentos que deverão realizados nas delegacias e unidades do interior, na qual, em momento oportuno deve ser realizado *in loco*.

2.24.4. O tempo de atendimento para os serviços de 2º e 3º níveis será dividido entre o tempo de início do atendimento e o tempo máximo para solução do chamado.

2.25. Do Cálculo do Pagamento.

2.25.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da aferição dos indicadores de desempenho pactuados, da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

2.25.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços contratuais, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

2.26. Relatórios

2.26.1. Caberá a Empresa Contratada, utilizando-se da ferramenta de gestão de chamados nacional da DTI/PF (CITSMART) o fornecimento de relatórios, ou de meios para geração de relatórios, com a finalidade de possibilitar a medição do contrato celebrado entre a Polícia Federal no estado do Espírito Santo e a Empresa Contratada para prestação dos serviços de N2 e N3 na unidade e visita técnica.

2.27. Dos sistemas e recursos, críticos e Essenciais

SISTEMAS		
SISTEMA	DESCRIÇÃO	URGÊNCIA
ZABBIX	Sistema de monitoramento	Crítica
ASTERISK	Sistema de telefonia IP	Crítica
LUDS	Sistema de TV Corporativa	Essencial
PYTHON (ROBÔ)	Atualização dos dados dos BI da SR	Essencial

RECURSOS		
RECURSO	DESCRIÇÃO	URGÊNCIA
DNS	Servidor integrado ao Active Directoy	Crítica
DHCP	Alocação e distribuição de IPs	Crítica
FileServer	Servidor de arquivos	Crítica
Core da rede	Equipamentos e configurações de rede (switches)	Crítica
Servidores (hosts)	Servidores de virtualização em produção	Essencial
Wi-fi	Equipamentos e configurações de wifi intranet	Essencial
CFTV	Equipamentos e configurações de wifi intranet	Essencial

2.27.1. Os sistemas e recursos das tabelas acima não rígidos e podem ser atualizados.

2.27.2. Os dados relacionados aos sistemas e recursos devem ser obtidos de um sistema de monitoramento, tal como ZABBIX.

2.28. Levantamento do Ambiente:

2.28.1. Na tabela abaixo é apresentado o parque de TIC atual, abrangendo os descritivos e quantitativos de equipamentos que o compõem, discriminados por localidade:

--	--	--	--	--	--	--

DESCRIÇÃO	SR/PF/ES	NEPOM	DELEMIG	AEROPORTO	CACHOEIRO D E ITAPEMIRIM	S Ã O MATEUS
Acelerador Steelhead	3	1	1	1	1	1
VM PABX	1	-	1	-	1	1
VM Active Directory	1	1	1	1	1	1
VM DHCP e DNS	1	1	1	1	1	1
VM File server	8	1	1	1	2	2
VM Processamento de dados	12	-	-	-	2	2
Câmeras CFTV	50	-	16	-	16	16
Câmera fotográfica	5	-	20	-	5	5
DVR - Gravador digital	8	-	2	-	3	3
Computador e notebooks	670	15	30	19	43	51
Servidor de rede	12	1	1	1	2	2
Dockstation	255	7	9	4	27	32
Gateway - telefonia VoIP	1	-	1	-	1	1
Impressora colorida laser	15	-	1	-	2	2
Impressora de crachá	1	-	-	-	-	-
Impressora multifuncional colorida	70	2	12	3	7	7
Impressora térmica	4	-	2	-	-	-
Leitor biométrico	5	-	21	-	3	4

Leitor de código de barras	23	-	3	-	1	1
Monitor	761	10	36	10	52	60
Projeto de multimídia	9	-	-	-	-	-
Scanner	41	-	11	-	7	6
Smartphone	84	-	-	-	-	-
Switch gerenciável	30	1	2	1	3	3
Telefone IP	220	3	8	2	8	11
Roteador WIFI	80	2	1	1	10	10

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A presente contratação justifica-se pelas seguintes razões:

3.1.1. Atualmente, o bom desempenho das atividades policiais e administrativas da Polícia Federal dependem do funcionamento contínuo e seguro dos sistemas informatizados, contando com substancial incremento de softwares e ativos de rede a cada ano. A Superintendência Regional de Polícia Federal no Espírito Santo - SR/PF/ES não dispõe, em seus quadros de servidores, de profissionais da área de Tecnologia da Informação para atender toda a demanda de serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação, tampouco para sustentação e manutenção da infraestrutura de TI, de forma a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e programas necessários ao desenvolvimento das atividades do órgão.

3.1.2. Nos últimos anos, houve uma evolução e ampliação de novos postos de serviço, bem como, nas atividades que demandam mais tecnologias no âmbito da SR/PF/ES, incluindo servidores, terceirizados, estagiários, entre outros. Isso proporciona um novo contexto de desenvolvimento de serviços nesta Regional, sendo imprescindível a atualização e modernização do atendimento de suporte ao usuário e operação e sustentação de todo seu parque tecnológico.

3.1.3. Somente na sede, houve a criação de setores que demandam novos requisitos de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC, como é o caso da FICCO/DRPJ/SR/PF/ES (Força Integrada de Combate ao Crime Organizado), para citar um exemplo. Essas novas demandas, cada vez mais frequentes e crescentes na SR/PF/ES, precisam ser atendidas satisfatoriamente por um renovada contratação de serviço de suporte de TIC, que traduza melhor as reais necessidades.

3.1.4. Encontra-se em vigência o Contrato nº 05/2024 (34764393) que trata da prestação de serviços de suporte técnico em TI. No referido contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados, como suporte, sustentação e manutenção da Infraestrutura de TI, que garante a operacionalidade dos sistemas da Polícia Federal no âmbito desta Superintendência. O referido contrato atinge o limite legal de vigência em maio/2026.

3.1.5. Embora o contrato esteja em vigência verifica-se a sua defasagem, tanto pela natural evolução das demandas de serviços de TIC, quanto pelo dimensionamento de colaboradores realizado. Deve-se analisar a mensuração da capacidade

de atendimento aos serviços de TIC nesta Regional, dada a nova realidade da ampliação, aumento do parque computacional e novos servidores. Frente a tamanha mudança, vê-se a necessidade de construir um novo processo de contratação sob outros parâmetros. Em suma, a inviabilidade do atual contrato encontra os seguintes motivos:

3.1.6. O contrato não prevê a mudança de cenário exposta inicialmente, qual seja a ampliação de setores e novas salas desta Regional, cuja dimensão de infraestrutura foi ampliada;

3.1.7. Recente orientação da DTI/PF (10947381) recomenda a previsão em contrato local de cláusula para atender, dentro do possível, as unidades de imigração e passaporte;

3.1.8. Novos requisitos de infraestrutura de TI foram implantados, os quais precisarão ser contemplados pelo serviço de suporte da sede da Superintendência da Polícia Federal no Espírito Santo;

3.1.9. Não há previsão de nenhum recurso para realização de manutenção preventiva nas delegacias do interior;

3.1.10. As crescentes demandas que se avizinham revelam que o Núcleo de Tecnologia da Informação, como área meio, tem a necessidade de evoluir sua capacidade de servir no novo cenário. A evolução do contrato de prestação de serviços de TIC permitirá manter o atendimento eficiente, no sentido de executar com excelência as suas atividades institucionais.

3.1.11. Dessa forma, a propositura de nova contratação se faz necessária para dar continuidade ao provimento de melhorias ao serviço de suporte técnico especializado em TIC. Como é de se constatar, essa atividade de suporte se mostra imprescindível ao bom andamento das atividades desenvolvidas pelo NTI/SR/PF/ES, posto que este busca atender satisfatoriamente às demandas dos servidores e terceirizados que atuam no âmbito das Unidades da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo. Como se vê, essa contratação tem por objetivo garantir a continuidade da prestação do serviço público, com intento de combater prejuízos das atividades desenvolvidas por esta Superintendência e por suas unidades descentralizadas.

3.1.12. Atualmente, a gestão da telefonia IP está concentrada em um servidor específico que detém o conhecimento técnico necessário para a manutenção e operação do sistema. Isso cria uma dependência significativa em uma única fonte de conhecimento e pode resultar em riscos operacionais e interrupções no serviço caso o servidor esteja indisponível.

3.1.13. Neste sentido, prever a instalação, configuração, suporte e manutenção garantirá que todas as atividades relacionadas à telefonia IP sejam realizadas de forma eficiente e padronizada. Profissionais especializados têm o conhecimento técnico e a experiência necessários para implementar soluções mais eficazes, configurar o sistema de acordo com as melhores práticas e garantir que quaisquer problemas sejam resolvidos de maneira rápida e eficaz.

3.1.14. Considerando que esse serviço é fundamental para o funcionamento de todos os serviços de TIC da Polícia Federal; Considerando a complexidade para a sua especificação; Considerando a necessidade de um planejamento em tempo hábil para a devida transição contratual, bem como, para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação dos serviços de TIC; Torna-se necessário iniciar novo processo de planejamento da contratação e respectivo processo licitatório para a seleção de fornecedor para a prestação de Serviços Especializados de Atendimento ao Usuário e de Suporte à Infraestrutura de TIC da SR/PF/ES.

3.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

3.3.1. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000006/2025

3.3.2. Data de publicação no PNCP: 25/04/2024

3.3.3. Id do item no PCA: 136

3.3.4. Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

3.3.5. Identificador da Futura Contratação: 200352-39/2025

3.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 da *POLÍCIA FEDERAL*, conforme demonstrado abaixo:

ID NECESSIDADE	NECESSIDADE DE TIC	ID AÇÃO	AÇÃO DE TIC

N4	Fortalecimento das atividades de governança e gestão em TIC	A61	Contratar serviço de suporte, monitoramento e resposta a incidentes de Segurança da Informação para datacenter
N6	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC	A106	Contratar serviços de suporte e operação de 2º e 3º nível para unidades descentralizadas da PF

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos (Anexo da Portaria SGD/MGI nº 4.248/2024)
N2	Aprimorar a qualidade dos serviços públicos com abordagem inclusiva, acessível, proativa e em canais integrados de atendimento, com atenção à experiência dos usuários.
N4	Ampliar a resiliência e a maturidade das estruturas tecnológicas governamentais com atenção à privacidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e segurança cibernética.
N5	Qualificar a tomada de decisões e a oferta de serviços nas organizações públicas com o reúso constante e de forma ética dos dados disponíveis para análises, interoperabilidade e personalização.
N6	Dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta 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.
N8	Otimizar e promover a eficiência dos processos das organizações públicas por meio da racionalização de procedimentos e compartilhamento de soluções para problemas comuns.
N9	Contribuir para a ampliação da abertura e da transparência das organizações públicas, para legitimar o controle e a participação social, bem como potencializar a colaboração com a sociedade para entregar valor público.

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

4. Requisitos da contratação

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1. Realizar serviço continuado, sem rotatividade de mão de obra, objetivando a prestação de serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, para atendimento a SR/PF/ES.

4.1.2. Prover serviço de suporte técnico local ao usuário de Tecnologia da Informação e eventualmente remoto, registro de demandas em ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (ITSM), que atualmente a utilizada pela Diretoria da Tecnologia da Informação é o CITSMART, além de administração da base de conhecimento local.

4.1.3. Prover serviço de apoio à governança de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis, a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.

4.1.4. Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da Polícia Federal no Espírito Santo, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

4.1.5. Prover serviço de suporte técnico local (ora em viagem) e eventualmente remoto diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.

4.1.6. Cumprir níveis mínimos de serviço contratados e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

4.1.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

4.1.8. Apoiar a evolução dos mecanismos de segurança da informação.

4.1.9. Aprimorar os processos de TIC visando melhoria na qualidade dos serviços e consequentemente agregando valor aos serviços do NTI/SR/PF/ES.

4.1.10. Contratar serviços por pagamento de valor fixo mensal, vinculado exclusivamente a parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, com dimensionamento de metas e indicadores de nível de serviços mínimos a serem alcançados, conforme práticas estabelecidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e Portarias SGD/MGI 1.070/2023.

4.1.11. Dispor colaborador(res) para atendimento presencial e/ou remoto, quer seja no expediente de funcionamento normal do órgão será de 07:00 a 18:00, quer seja em regime de sobreaviso, fora do horário normal durante 07 (sete) dias da semana, vinte e quatro (24hs), inclusive sábados, domingos e feriados.

Requisitos de Capacitação

4.2. A empresa CONTRATADA deverá anualmente viabilizar para cada membro da equipe técnica envolvida na solução contratada pela SR/PF/ES, no mínimo uma capacitação, cujo teor deverá ser relacionado com as soluções, equipamentos e softwares, descritos nos catálogos de serviço de 2º e 3º nível, sendo o custo com o treinamento deverá estar previsto na proposta da Empresa Contratada sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.3. Fica a CONTRATADA obrigada até o dia 31/12 de cada ano contratual a apresentar o certificado da capacitação realizada para cada colaborador envolvido na prestação da solução de serviço empregada.

Requisitos Legais

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), Portaria SGD/MGI nº 1070, de 1º de junho de 2023, e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.5. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativa e evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.6. Realizar manutenções preventivas de *hardware*, *software*, rede, segurança e documentação durante toda a vigência contratual, com

4.6.1. Limpar a poeira dos componentes de *hardware*, como ventoinhas e dissipadores de calor, para diminuir os problemas de desempenho e superaquecimento;

4.6.2. Verificar a temperatura dos componentes de *hardware*, como processadores e discos rígidos, para evitar problemas de superaquecimento;

4.6.3. Substituir componentes de *hardware*, como discos rígidos ou memória RAM, que estejam obsoletos ou em funcionamento deficiente;

4.6.4. Atualizar sistemas operacionais e aplicativos para corrigir vulnerabilidades, evitar invasão, lentidão, mau funcionamento, incompatibilidade, perda de dados etc.;

- 4.6.5. Remover *malwares* dos sistemas de computador para garantir que estejam seguros e funcionem corretamente;
 - 4.6.6. Configurar atualizações automáticas de *softwares* para receber as últimas versões com melhorias de segurança, correções de bugs, novas funcionalidades entre outros benefícios, sem a necessidade de procedimentos manuais.
 - 4.6.7. Verificar a conectividade de rede para garantir que os dispositivos estejam conectados corretamente;
 - 4.6.8. Configurar *firewalls* para garantir o bloqueio de tráfego de rede não autorizado;
 - 4.6.9. Atualizar *firmware* de dispositivos de rede, como roteadores e switches, para evitar problemas de funcionamento;
 - 4.6.10. Monitorar o tráfego de rede para detectar problemas de desempenho e segurança;
 - 4.6.11. Atualizar *software* de segurança, como antivírus ou anti-*malware*, para garantir que estejam protegendo os sistemas de computador;
 - 4.6.12. Configurar autenticação de dois fatores ou outros métodos de autenticação para garantir maior nível de segurança;
 - 4.6.13. Realizar *backups* regulares de dados importantes para evitar a perda de dados em casos de falhas do sistema;
 - 4.6.14. Manter registros de manutenção e reparos de sistemas de computador;
 - 4.6.15. Atualizar documentação de sistemas de computador, como diagramas de rede e configurações de sistema;
- 4.7. Realizar manutenções corretivas de *hardware*, *software*, rede, segurança e documentação durante toda a vigência contratual, como exemplo:
- 4.7.1. Reparar dispositivos de *hardware*, como impressoras ou *scanners*, que estejam falhando ou sejam defeituosos;
 - 4.7.2. Reparar componentes de *hardware*, como discos rígidos ou memórias RAM, que estejam falhando ou sejam defeituosos;
 - 4.7.3. Substituir componentes de *hardware*, como processadores ou placas-mães, que estejam falhando ou sejam defeituosos;
 - 4.7.4. Recuperar dados de discos rígidos ou de outros dispositivos de armazenamentos que estejam danificados ou corrompidos;
 - 4.7.5. Corrigir *bugs* ou erros de *software* que estejam causando problemas de funcionamento;
 - 4.7.6. Remover *malwares* de sistemas de computador que estejam causando problemas de funcionamento;
 - 4.7.7. Recuperar sistemas de computador que estejam danificados ou corrompidos devido a problemas de *software*;
 - 4.7.8. Reparar conexões de rede que estejam falhando ou defeituosas;
 - 4.7.9. Configurar redes para corrigir problemas de conectividade ou desempenho;
 - 4.7.10. Atualizar *firmware* de dispositivos de rede , como roteadores e *switches*, para corrigir problemas de funcionamento;
 - 4.7.11. Resolver problemas de DNS que estejam causando problemas de conectividade;
 - 4.7.12. Corrigir vulnerabilidades de segurança em *software* ou sistemas de computador;
 - 4.7.13. Realizar auditorias de sistemas de computador para garantir que estejam funcionando corretamente e que não haja problemas de segurança e desempenho;
- 4.8. Realizar manutenções adaptativas, adequando o sistema às mudanças no ambiente e/ou às necessidades do usuário, durante toda a vigência contratual, como exemplo:
- 4.8.1. Atualizar o sistema operacional para um versão mais recente, aproveitando novas funcionalidades e melhorando a segurança;
 - 4.8.2. Adaptar o sistema para funcionar com novas tecnologias;

4.8.3. Realizar mudanças na infraestrutura do sistema;

4.8.4. Realizar ajustes de desempenho para melhorar a velocidade e a eficiência do sistema;

4.9. Realizar manutenções evolutivas, melhorando o sistema e adicionando novas funcionalidades, durante toda a vigência contratual, como exemplo:

4.9.1. Melhorar a usabilidade do sistema com a simplificação de processos;

4.9.2. Otimizar processos para melhorar a eficiência e reduzir custos;

4.9.3. Integrar o sistema com outros sistemas ou aplicativos para melhorar a funcionalidade e a eficiência.

Requisitos Temporais

4.10. Os serviços devem ser iniciados no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

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

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

4.13. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos;

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.14. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e o que segue:

4.14.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.

4.14.2. A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos, inclusive utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

4.14.3. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo, anexo a este Termo de Referência.

4.14.4. Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de colaboradores com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.

4.14.5. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

4.14.6. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, salientando que é de caráter obrigatório que no curso de serviço contratual que, no que for de sua competência, a empresa e seus colaboradores zelem pela garantia, disponibilidade, integridade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente de seu gerenciamento técnico.

4.14.7. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços

executados, no sentido de evitar vazamento de dados e fraudes no ambiente da CONTRATANTE, executando ações de mitigação de danos como garantir a rastreabilidade, mantendo caminhos de auditoria de segurança da informação, sem prejuízo das medidas administrativas, cíveis e penais cabíveis em cada caso específico.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.15. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.15.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e do Decreto nº 9.178, de 2017.

4.15.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental porventura adotadas pelo CONTRATANTE.

4.15.3. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, uma vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

4.15.4. Os funcionários da CONTRATADA que venham a executar serviços no ambiente da CONTRATANTE deverão usar estar vestidos de forma adequada ao ambiente do serviço público e camisa de fardamento que identifique a empresa CONTRATADA, bem como a obrigatoriedade de uso de crachá de identificação da própria empresa e/ou fornecido pela Polícia Federal.

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

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.17. 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

4.18. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.18.1. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TIC, incluindo cronograma com as ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.

4.18.2. A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas, revisadas e parametrizadas durante a vigência contratual.

4.18.3. As novas soluções de TIC deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.

4.18.4. Quando a implementação de uma nova solução de TIC puder causar indisponibilidade nos serviços existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implementação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços e reduzir o número de usuários afetados.

Requisitos de Implantação

4.19. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a acima.

4.19.1. Com a assinatura do contrato, inicia-se o Período de Transição Operacional (PTO) de até 15 (quinze) dias.

4.19.2. Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento, através de uma reunião inicial com a equipe do NTI/SR/PF/ES, do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato atual que será substituído.

4.19.3. Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TIC da SR/PFES e demais unidades.

4.19.4. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 30 (trinta) dias contados a partir do fim do PTO. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados e ajustes nos moldes da gestão dos serviços pela CONTRATADA deverão ser executados, visando ao fim deste período os indicadores de qualidade do serviço estejam atendendo integralmente ao disposto no Termo de Referência.

4.19.5. Para efeito de medição e pagamento, durante o PTO e PAO não serão aplicadas glosas relativas ao cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço.

Requisitos de Garantia

4.20. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.20.1. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

Requisitos de Experiência Profissional

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

4.22. A Empresa e a Equipe de Suporte Nível 2 e 3 deverão possuir, no mínimo, as seguintes experiências profissionais:

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA/CAPACITAÇÃO EM SUPORTE COMPUTACIONAL		
ID	Descrição	Necessidade
1	Quantidade de analistas	dois ou mais analistas.
2	Experiência	Cada analista possua 2 (dois) anos ou mais de experiência na área de TIC devidamente registrada.
3	Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionada).
4	Perfil profissional	Analista de suporte computacional júnior e/ou pleno
5	Capacitação ou experiência específica comprovada	<ul style="list-style-type: none"> * experiência com suporte presencial e remoto; * gerenciamento físico e lógico de equipamento de TIC; * manutenção de computadores; * manutenção de sistema de CFTV; * manutenção básica de equipamentos elétricos.

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA/CAPACITAÇÃO EM REDES		
ID	Descrição	Necessidade

1	Quantidade de analistas	Um ou mais analistas.
2	Experiência	Cada analista possua 2 (dois) anos ou mais de experiência na área de TIC devidamente registrada.
3	Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionada).
4	Perfil profissional	Analista de redes e de comunicação de dados pleno e/ou senior
5	Capacitação ou experiência específica comprovada	<ul style="list-style-type: none"> * Solução de servidores de rede (DELL, lenovo ou similar); * Solução de rede LAN (CISCO, Ruckus, HP, TP-Link, 3COM); * Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V); * Gerenciamento de usuários com Active Directory (AD); * Solução de segurança de redes (Windows Defender); * Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 e superiores); * Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e superiores); * Solução de Telefonia VoIP (linux); * Conhecimentos básicos de programação em python;

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA DA EMPRESA		
ID	Descrição	Necessidade
1	Experiência	Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência na área de TIC, por pelo menos 2 (dois) anos, devidamente registrada, seja empresa privada ou ao serviço público.
2	Capacitação	<p>A contratante deve ter um profissional, entre os alocados para prestação de serviço, com alguma das certificações listadas abaixo ou similar, com pelo menos 2 (dois) anos da data da emissão.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Certificação ITIL V4; * COBIT® 5.0 ou mais superior.

Requisitos de Formação da Equipe

4.23. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos neste instrumento e seus anexos.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.24. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.25. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.26. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.27. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.28. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos. A execução dos serviços está condicionada continuamente a assinatura do CONTRATO do recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

4.29. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (sistema CITSMART), ou via telefone através da Central de Atendimento 0800, também disponibilizado pela CONTRATADA ou por aplicativo de mensagem.

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

4.31. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBIT 5.

4.32. A CONTRATADA, na figura do preposto, deverá supervisionar regularmente os seus recursos humanos e técnicos disponíveis para a prestação dos serviços, atestando a aderência ao contrato das condições da prestação do serviço, devendo informar a contratada eventual distorção contratual.

4.33. Em caso de ausência de ferramentas proprietárias de gerenciamento de chamados por parte da contratante não impede a CONTRATADA de fazer uso de soluções livres ou código aberto, desde que aprovado pela equipe de fiscalização de contrato da CONTRATANTE.

4.34. A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato estrita aderência aos requisitos mínimos de perfil profissional e qualificação técnica dos profissionais designados para os serviços.

4.35. A CONTRATADA deverá garantir a eficácia da prestação dos serviços. O chamado que eventualmente tenha sido fechado pela CONTRATADA, sem que o serviço tenha sido plenamente executado, será reaberto pela CONTRATANTE e o tempo de atendimento correrá desde o momento do registro inicial.

4.36. Caso se apure, posteriormente, durante à homologação pelo usuário que a CONTRATADA fechou o chamado deliberadamente sem que a demanda tenha sido plenamente satisfeita, a CONTRATADA estará obrigada a executar novamente o serviço, dentro da vigência do contrato, sem prejuízo de eventuais glosas por descumprimento de TRS e de sanções administrativas cabíveis.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.37. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.37.1. Aplicam-se os Requisitos e Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação, integrantes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Federal, disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf.

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

4.37.3. A CONTRATADA deve disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a CONTRATANTE, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionadas ao objeto do contrato.

Vistoria

4.38. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09:00 horas às 16:00 horas.

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

4.40. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.41. Realizada a vistoria, será emitida uma declaração de realização de vistoria técnica, conforme modelo anexo, assinado por ambas as partes. Essa declaração comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão e que vistoriou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

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

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

4.44. A vistoria deverá ser agendada pelo e-mail nti.sres@pf.gov.br ou pelo telefone (27) 3041-8019.

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

4.46. A declaração de realização de vistoria técnica ou a declaração de conhecimento pleno das condições, conforme a opção da LICITANTE, deverá ser anexada juntamente com a proposta e demais documentos exigidos.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.47. Será **vedada a participação de cooperativas**, pois os serviços de suporte de informática não são executados com autonomia pelos cooperados, ou seja, sem relação de subordinação e habitualidade entre a sociedade cooperativa e os cooperados. Essa é a conclusão que pode ser extraída do disposto no item 1.12, do Anexo I, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, quando exige **vínculo celetista** da empresa com todos os profissionais alocados para execução das ordens de serviço.

4.48. Será **vedada a participação de empresas reunidas em consórcio**, uma vez que trata-se de uma solução integrada de Service Desk e sustentação de infraestrutura por meio de rotinas de serviços desenvolvida, mantida e aprimorada pelo esforço de um único prestador de serviços, em um ambiente de TIC compactado. Acrescenta-se que o preço estimado da contratação não é de relevante vulto e não envolve questões de alta complexidade, logo, permitir a participação de empresas em consórcio, poderia, no caso concreto, restringir a competição, uma vez que a reunião de empresas reduziria o número de licitantes que poderiam competir entre si.

4.49. Serão exigidos os **requisitos de qualificação econômico-financeira**, tendo em vista a necessidade de seleção de licitante que demonstre boa saúde financeira e capacidade de honrar com a prestação dos serviços, dentro dos padrões quantitativos e qualitativos exigidos para esta contratação, uma vez que não será adotado o pagamento antecipado. Utilizando, para isso, dos índices propostos no modelo da AGU, que são extremamente razoáveis para avaliar a situação financeira de forma objetiva, em acordo com o TCU (Acórdão 6130/2012-Segunda Câmara).

4.50. Serão exigidos os **requisitos de qualificação técnica**, para fins de averiguação da aptidão, habilidade e da existência de recursos técnicos por parte da empresa para o fiel cumprimento das obrigações que serão assumidas com a Administração. Uma empresa qualificada e que cumpre com as regulamentações e normas específicas da segurança da informação, tende a prestar os serviços de forma mais eficiente, melhorando a produtividade e reduzindo os riscos na execução dos serviços e os seus custos. No caso, a exigência de experiência anterior é igual ao prazo inicial do contrato, de forma que a empresa deva comprovar apenas que possui capacidade para concluir o contrato inicialmente celebrado, em conformidade com o entendimento do TCU (Acórdão 2076/2023-Plenário).

4.51. Será realizada a **Prova de Conceito (PoC)** a fim de avaliar, de maneira objetiva, a capacidade técnica e operacional da empresa para atender as demandas com eficiência, segurança e qualidade, bem como confirmar seu domínio sobre as tecnologias, ferramentas e metodologias adotadas pela instituição. Por meio da realização de atividades representativas do escopo do serviço, será possível analisar criteriosamente o conhecimento técnico e experiência da equipe responsável, bem como a sua compreensão sobre o ambiente de TIC da instituição e o tratamento dado aos problemas reais e cotidianos.

Sustentabilidade

4.52. 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:

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

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

Subcontratação

4.53. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.53.1. O item 1.12, do Anexo I - Modelo de Contratação de Serviços de Operação e Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC, da Portaria nº 1.070, de 1º de junho de 2023, veta a subcontratação parcial ou total do objeto.

Da Prova de Conceito do objeto

4.54. Será realizada a Prova de Conceito do objeto para averiguar se a Solução de TIC apresentada pela Licitante detém os requisitos mínimos necessários para realização dos serviços a serem contratados, de acordo com as funcionalidades, procedimentos e critérios objetivos descritos abaixo:

4.54.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá executar, com sucesso, uma prova de conceito, relacionada as atividades de sustentação da infraestrutura utilizada pela Polícia Federal no Espírito Santo, nos moldes do artigo 17, §3, da lei 14.133/2021.

4.54.2. A prova de conceito será convocada pelo Pregoeiro e será realizada mediante prévio agendamento com a unidade técnica do NTI/SR/PF/ES, pelo telefone (27) 3041-8113, em dias úteis, das 09:00 às 17:00 horas.

4.54.3. Após, a convocação o licitante terá até 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da convocação, para realizar o agendamento com a unidade técnica.

4.54.4. O agendamento deverá ser comunicado ao pregoeiro para efeitos de publicidade.

4.54.5. O licitante deverá indicar à unidade técnica responsável pelo agendamento da realização da prova de conceito os profissionais que a executarão, para que a SR/PF/ES tenha tempo hábil de efetuar as devidas configurações de segurança necessárias à execução dessa atividade.

4.54.6. O número de profissionais deve ser limitado a 2 (dois).

4.54.7. A prova de conceito terá duração de 2 (dias) dias úteis. A licitante que não iniciar, agendar ou não a executar nos prazos estipulados terá sua proposta desclassificada.

4.54.8. A prova de conceito consistirá na realização sustentação da infraestrutura utilizada pela Polícia Federal no Espírito Santo.

4.54.9. A equipe da licitante deve realizar os seus trabalhos nas dependências da SR/PF/ES. Cada profissional integrante da equipe deve assinar a TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, conforme modelo anexo a este Termo de Referência.

4.54.10. Encerrado o prazo de 2 (dois) dias úteis, os resultados alcançados serão avaliados por equipe técnica do NTI/SR/PF/ES. Caso os objetivos tenham sido atingidos, a prova de conceito será aprovada. Caso contrário, a prova de conceito será rejeitada e o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda ao Edital.

4.54.11. Serão utilizados os seguintes critérios para a avaliação dos resultados:

4.54.12. A equipe do licitante emita o relatório mensal de chamadas completadas e não completadas no sistema Linux Isabel da Polícia Federal do Espírito Santo;

- 4.54.13. A equipe do licitante emita o relatório de discos utilizando o FSRM (Gerenciador de Recursos de Servidor de Arquivos) do Windows Server;
- 4.54.14. Configurar uma máquina virtual para ser utilizada como File Server;
- 4.54.15. Execução de script de automatização escrito em Python para abertura de chamados em massa, com log de resultado;
- 4.54.16. Listar pelo servidor DHCP os IPs em uso (Leasing), bem como o Pool de IPs a serem distribuídos;
- 4.54.17. Desenhar a topologia utilizada no datacenter principal do NTI/SR/PF/ES;

Garantia da Contratação

- 4.55. 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.
- 4.56. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.57. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.58. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.
- 4.59. Será exigida a **garantia da contratação** para os serviços de suporte de informática conferindo maior qualidade dos serviços prestados, cumprimento dos prazos e responsabilidade do prestador de serviços, reduzindo os riscos de falhas, atrasos, inexecução e custos inesperados. É uma medida adicional de cautela que, pelas especificidades do objeto, se faz necessária, para possibilitar que a Administração obtenha, de forma simplificada e mais rápida, a indenização do contratado por eventuais prejuízos.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

- 4.60. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
 - 4.60.1. A licitação será realizada em item único, conforme disposto neste instrumento.
 - 4.60.2. A contratação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC adota o modelo de pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos.
 - 4.60.3. Apesar de **não configurar dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, o licitante deverá entregar Planilha de Custos e Formação de Preços** devidamente preenchida durante a fase de recebimento de propostas, não vinculada à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.
 - 4.60.3.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada perfil profissional previstos no objeto da contratação, conforme estrutura mínima do modelo anexo.
 - 4.60.3.2. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
 - 4.60.3.3. Com base na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, são exemplos de critérios de presunção relativa de inexecuibilidade:
 - a) valor global da proposta inferior ao patamar de preço definido;
 - b) ausência ou valores irrisórios nos elementos de custos relacionados à cobertura tributária.
 - 4.60.3.4. Considera-se o salário constante no Anexo II, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, como patamar de inexecuibilidade para o conjunto mínimo de profissionais estimados para execução dos serviços.

- 12.6.4. A definição do patamar de preço abaixo do qual há presunção relativa de inexecuibilidade deve ser documentada e utilizados critérios objetivos, observando o limite constante do art. 34 da Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2022.
(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

12.6.5. Recomenda-se definir o patamar de inexecução considerando o salário constante no Anexo II para o conjunto mínimo de profissionais estimados para execução dos serviços.

4.60.4. A estimativa de remuneração dos profissionais serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários do contratado.

4.60.5. O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil, conforme tabela constante neste instrumento.

4.60.6. Na elaboração da planilha deverão ser incluídos todos os custos necessários à perfeita execução dos serviços, respeitando todas as disposições legais e normativas aplicáveis;

4.60.7. Deve ser respeitado o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços.

4.60.8. A licitante deve prever o **adicional de periculosidade** de 30% (trinta por cento), para os perfis profissionais, tendo em vista a existência de Laudo Técnico Pericial.

4.60.9. Tendo em vista a necessidade de cobertura dos serviços em regime 24/7, deve ser provisionado na planilha os custos relacionados ao regime de **sobreaviso** para todos os perfis profissionais.

4.60.10. Todos os benefícios anuais, mensais e diários previstos na Convenção Coletiva de Trabalho utilizada pelo licitante devem estar contidos na composição dos custos na planilha que compõe a proposta.

4.60.10.1. A planilha contemplará, obrigatoriamente, os custos relativos ao **vale transporte**.

4.60.10.2. A tarifa atual do transporte coletivo, na Região Metropolitana da Grande Vitória, é R\$ 4,90 (quatro reais e noventa centavos) de segunda a sábado e aos domingos a tarifa é reduzida para R\$ 4,30 (quatro reais e trinta centavos).

4.60.11. Poderá ser solicitada à licitante a comprovação do **RAT/FAT** utilizado na elaboração de sua proposta, por meio do envio de cópia da GFIP, FapWEB - Fator Acidentário de Prevenção - FAP ou de outro documento apto.

4.60.12. Os **equipamentos** serão pagos apenas por sua depreciação mensal, uma vez que ao final do contrato estes verterão à contratada.

4.60.13. Como outros custos atrelado ao valor mensal dos serviços, deverá ser previsto o valor com 16 (dezesesseis) **visitas técnicas** na proposta.

4.60.13.1. A Administração adotou como valor de referência de cada visita técnica, o custo unitário com deslocamento, hospedagem e alimentação, da diária dos servidores públicos para viagem a serviço dentro do Estado do Espírito Santo, no valor de R\$ 220,00 (duzentos e vinte reais), conforme Decreto Estadual nº 5533-R/2023.

4.60.14. Para fins de procedimentos de verificação, cadastro e acompanhamento do **Pessoal Não integrante do Quadro Permanente da Polícia Federal**, será adotado o que disciplina a Instrução Normativa nº 175-DG/PF, de 25 de agosto de 2020.

4.60.15. Para a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar **vínculo celetista** (item 1.12, Anexo I, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023) com profissional que detenha Certificação ITIL V4 e/ou Certificação COBIT® 5.0, com pelo menos de 2 (dois) anos da data de emissão, sob pena de decair o direito à contratação.

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, 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;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.1.9. exigir a substituição do colaborador ou do preposto da empresa que agirem de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções.
- 5.1.10. comunicar eventuais modificações em seu ambiente computacional, estipulando prazos para que a prestação de serviços seja adequada à nova infraestrutura;
- 5.1.11. conceder acesso aos integrantes da equipe técnica, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

5.2. São obrigações do CONTRATADO

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

5.2.11. não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;

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

5.2.13. assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados;

5.2.14. informar e apresentar sugestões, para os casos que recomendem manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa das soluções de TIC que componham o escopo da contratação.

6. Modelo de execução do contrato

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: em até 5 (cinco) dias da assinatura do contrato

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

6.1.2.1. A Equipe Técnica deverá estar alocada em local adequado para o atendimento presencial na sede da Polícia Federal no Espírito Santo, no município de Vila Velha/ES, com maior concentração de servidores e consequentemente maior atendimento de rotinas de serviço, além da instalação física do data center e maior quantidade de ativos de TIC,

6.1.2.2. Será disponibilizada toda a infraestrutura física e computacional necessária para o atendimento presencial da Equipe Técnica nos locais de prestação de serviços, sendo também concedido perfis de acesso lógico adequados aos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em determinada execução.

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

6.1.2.4. São atividades e atributos da equipe especializada:

a) atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade.

b) reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a chefia do NTI/SR/PF/ES;

c) realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.

d) participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação.

e) comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE.

f) produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TIC e a projeção da sua utilização.

g) criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade.

h) monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade.

i) executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

j) garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes;

k) realizar as manutenções preventivas, corretivas, adaptativas e evolutivas.

6.1.2.5. Em caso de desligamento de qualquer empregado da Contratada, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados.

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

6.1.2.7. A Contratada terá acesso a plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF, para tratar as demandas. A Contratada também poderá ter acesso externo através de rede privada virtual (VPN), com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os chamados de suporte.

6.1.2.8. A prestação dos serviços deverá ser realizada com uniforme adequado ao ambiente do serviço público e com camisa que identifique a empresa CONTRATADA.

Do Suporte de 2º nível

6.2. Ao atendimento de suporte de 2º nível na referência ITIL, tanto remoto, quanto presencial, serão prestados nas dependências da Polícia Federal do Espírito Santo, visando o pronto atendimento das demandas e a facilitação dos procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e melhoria contínua dos processos de gestão dos serviços com a devida segurança física e lógica.

6.3. Recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis).

6.4. Assim como a instalação, configuração, conexões de rede, cabeamento de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais.

6.5. Monitorar a rede através de sistemas de monitoramento, como Zabbix, para proativamente realizarem manutenção na rede.

6.6. Sustentar o funcionamento do sistema de CFTV, em sendo necessário, instalar e dar manutenção em câmeras de vigilância.

Do Suporte de 3º nível

6.7. Ao atendimento de suporte de 3º nível na referência ITIL, tanto remoto, quanto presencial, serão prestados nas dependências da Polícia Federal do Espírito Santo, embarcando o suporte à infraestrutura - aplicações, sistemas operacionais, serviço de banco de dados e orquestração e gerenciamento de servidores, responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores de aplicações da SR/ES, postos de atendimento e pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição.

6.8. Compreende também o monitoramento e sustentação de links de dados, redes locais metropolitanas e de longa distância, domínio Microsoft, apoio a processos de segurança da informação e monitoramento de ativos, sendo responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM e MPLS. Além de executar e manter scripts feitos em python para automatização de tarefas diárias.

6.9. Com relação as atribuições relacionadas a telefonia IP:

6.9.1. Instalar e configurar o sistema de telefonia IP, incluindo hardware (como telefones IP e gateways) e software (como servidores e aplicativos de gestão de chamadas).

6.9.2. Configurar a rede para suportar a telefonia IP, garantindo que os dispositivos de telefonia IP estejam integrados corretamente e que a qualidade do serviço (QoS) seja adequada.

6.9.3. Diagnosticar e resolver problemas técnicos relacionados à telefonia IP, como falhas de chamada, problemas de conectividade e desempenho insatisfatório.

6.9.4. Realizar atualizações regulares de *software* e *firmware* para garantir que o sistema de telefonia IP esteja sempre atualizado com os patches de segurança e melhorias de desempenho mais recentes.

6.9.5. Monitorar o sistema para identificar e corrigir problemas antes que afetem os usuários, realizando manutenção preventiva e ajustando configurações conforme necessário.

6.9.6. Configurar e gerenciar funcionalidades avançadas do sistema, como correio de voz, grupos de chamadas, filas de chamadas e integração com outros sistemas (como CRM).

6.9.7. Garantir que o sistema de telefonia IP esteja em conformidade com as políticas e regulamentações da empresa, bem como com as leis e regulamentos aplicáveis.

6.9.8. Manter a documentação atualizada do sistema de telefonia IP, incluindo diagramas de rede, configurações de sistema e procedimentos operacionais.

6.9.9. Gerar relatórios sobre o desempenho do sistema, uso de recursos e problemas encontrados, fornecendo insights e recomendações para melhorias.

6.9.10. Todas as atribuições relacionadas a telefonia IP poderão ser subcontratadas a uma empresa especializada, desde que comprovada a experiência técnica no assunto e aprovada pelo gestor do NTI/SR/PF/ES.

Visita técnica

6.10. A contratação de 16 (dezesesseis) visitas técnicas mensais tem como objetivo garantir suporte contínuo e eficaz às delegacias de Cachoeiro de Itapemirim e São Mateus, localidades que apresentam uma infraestrutura complexa de TIC, envolvendo diversos equipamentos críticos para a operação, incluindo servidores, sistemas de câmeras de monitoramento, impressoras corporativas, nobreaks, e outros dispositivos de rede e computação.

6.11. O plano prevê a possibilidade de alocação de 8 (oito) visitas técnicas para cada delegacia, como por exemplo:

6.11.1. Um técnico permanecendo por 8 (oito) dias em cada delegacia por mês, realizando manutenções preventivas e corretivas, verificando o estado dos equipamentos, otimizando redes locais, e capacitando usuários locais para reduzir falhas operacionais.

6.11.2. Dois técnicos alocados por 4 (quatro) dias em cada delegacia por mês, oferecendo suporte intensivo e ágil para resolução de problemas críticos, implementação de atualizações, e testes preventivos de sistemas de energia e comunicação.

6.12. Cada visita técnica é planejada para ocorrer mensalmente, com o custo correspondente a deslocamento, diárias e insumos utilizados durante as atividades, otimizando o atendimento presencial nas duas regiões mencionadas.

6.13. Diante da necessidade de realização de manutenções preventivas e/ou sob comunicação registrada em chamado do problema em uma das delegacias do interior do estado, posteriormente classificada pelo gestor do NTI como sendo somente possível a realização da manutenção presencialmente. Será comunicado ao preposto da CONTRATADA para em até 3 (três) dias úteis, realizar o agendamento da manutenção presencial com um ou mais técnicos.

6.14. A quantidade de visitas técnicas é estimada, podendo, em situações excepcionais, devidamente relatadas e justificadas pelo NTI, ser exigida da Contratada a execução de um número superior de visitas técnicas em determinado mês, visando sanear demanda urgente e inadiável, sem quaisquer ônus para a Administração.

Local e horário da prestação dos serviços:

6.15. Os serviços serão prestados nos endereços listados na tabela abaixo:

LOCALIDADES E ENDEREÇOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/ES (KM)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS

SR/PF/ES	Rua Vale do Rio Doce, 01, São Torquato, Vila Velha / ES	0	285
NEPOM/DREX/SR/PF/ES	Avenida Getúlio Vargas, 242, Parque Moscoso, Vitória/ES, CEP 29.018-085	2	6
DELEMIG/DREX/SR/PF/ES	Avenida Dr. Olívio Lira 353, Praia da Costa, Vila Velha / ES	14	46
BASE AEROPORTUÁRIA	Avenida Roza Helena Schorling Albuquerque, S/N - Aeroporto, Vitória - ES	15	8
DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	Avenida Domingos Alcino Dadalto, 478 - IBC, Cachoeiro de Itapemirim	140	30
DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL DE SÃO MATEUS	Rua DNER, 269, Santa Tereza, São Mateus - ES	220	35

6.16. Os serviços serão prestados no seguinte horário: em regime de sobreaviso 24/7, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

Prazos para solução de incidentes e requisições

6.17. O Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) são parâmetros para composição do SLA ("service level agreement") de aferição do atendimento ao rol de serviços constante no referido catálogo, podendo apresentar até 5 variáveis de tempo. Chamados de maior gravidade serão utilizados tempos menores e para chamado de menor gravidade serão utilizados tempos maiores.

6.18. O TMS (constante no catálogo de serviços) que é intrinsecamente ligado ao momento que se dá o efetivo atendimento, uma vez que o tempo foi definido no Catálogo de serviços de acordo com a sua prioridade (maior ou menor gravidade), não mudará considerando a localidade do atendimento.

6.19. O TIT varia para cada localidade dependendo da distância em relação a sede, cada localidade terá 5 (cinco) tempos de TIT diferentes.

6.20. Os chamados que serão registrados na central de atendimento da DTI serão previamente classificados e, em se tratando de 2º ou 3º níveis serão escalonados para a base da SR/ES, sendo classificados de acordo com seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

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

6.22. Os prazos e tempos definidos na tabela "TEMPO DE TRATAMENTO DE CHAMADO X TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DE CHAMADO" não são fixos, podendo serem alterados e disponibilizados na plataforma de gestão de chamados gerenciada pela DTI/PF.

Documentação mínima exigida

6.23. A Contratada deverá enviar mensalmente, para fins de Aceite provisório e antes da emissão da nota fiscal, um relatório detalhado de todos os serviços prestados no período de medição (mensal). O formato do relatório, que será elaborado pela CONTRATADA e deverá ter a aprovação da CONTRATANTE, deverá ser obtido com base da plataforma de abertura e controle de chamados, disponibilizada pela DTI/PF.

6.24. Para a composição dos Relatórios mensais de fiscalização e acompanhamento de serviços, são itens obrigatórios:

6.25. Quantidade nominal e percentual de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.

6.26. Quantidade nominal e percentual de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.

6.27. Resultado percentual do Índice de satisfação do usuário, levando em consideração a pesquisa de satisfação gerada automaticamente em cada chamado registrado na ferramenta de gerenciamento de chamados (ITSM) da PF.

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

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

Materiais a serem disponibilizados

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

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Etiquetadora / rotuladora eletrônica.	Unidade	1
2	Multímetro digital	Unidade	1
3	Jogo de chaves do tipo fenda (com pelo menos 4 tamanhos diferentes)	Unidade	3
4	Jogo de chaves do tipo philips (com pelo menos 4 tamanhos diferentes)	Unidade	3
5	Alicate de corte diagonal de 6 polegadas	Unidade	3
6	Alicate universal de 8 polegadas	Unidade	3
7	Alicate de crimpagem de conectores RJ45 com e sem blindagem.	Unidade	3
8	Alicate de puncionamento de fio	Unidade	3
9	Testador de cabo RJ45	Unidade	3
10	Decapador de fios	Unidade	3
11	Pen drive de pelo menos 32GB	Unidade	3
12	HD externo de pelo menos 2 TB	Unidade	3
13	Notebook com capacidade para executar os programas utilizados pelos prestadores de suporte, qual sejam, Zabbix, Chrome, Hiper-V, Aplicações Python, Qlik Sense Desktop, Microsoft RDS. Com a seguinte configuração mínima: 32GB de memória RAM; processador Intel Core i7 de 11ª geração; disco de armazenamento de 500GB; placa de vídeo dedicada RTX 2050 ou equivalente.	Unidade	3

14	Bolsa ou mala para transporte das ferramentas	Unidade	3
----	---	---------	---

6.30. Os prestadores de serviço deverão estar munidos dos equipamentos necessários para a prestação dos serviços presenciais, possibilitando a instalação, remoção e pequenos reparos de materiais e componentes da rede.

6.30.1. Alguns equipamentos são de uso coletivo, enquanto os outros são individuais, conforme as quantidades previstas neste instrumento.

6.30.2. O rol de equipamentos não é taxativa, podendo a CONTRATADA apresentar outras ferramentas que entender necessárias para a prestação do serviço com excelência, ou que sejam solicitadas por seus funcionários.

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

6.32. A prestação dos serviços deverá ser realizada com uniforme adequado ao ambiente do serviço público e com camisa que identifique a empresa CONTRATADA.

Especificação da garantia do serviço

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

Formas de transferência de conhecimento

6.34. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que dispõe este instrumento.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.35. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se nas etapas contidas neste instrumento.

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.36. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito em anexo.

Mecanismos formais de comunicação

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

6.37.1. Ordem de Serviço;

6.37.2. Ata de Reunião;

6.37.3. Ofício;

6.37.4. Sistema de abertura de chamados;

6.37.5. E-mails e cartas;

Formas de Pagamento

6.38. 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

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

6.39. 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 em anexo.

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

7.8.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

Fiscalização

7.9. 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

7.10. 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);

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

7.10.2. 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);

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

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

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

Fiscalização Administrativa

7.11. 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).

7.11.1. Caso ocorram 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

7.12. 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).

7.13. 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).

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

7.15. 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).

7.16. 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).

7.17. 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).

7.18. 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.

Crítérios de medição e pagamento

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

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

I- Impacto: O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

II- Urgência: A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em determinado prazo.

III- Prioridade: A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos.

7.21. As tabelas abaixo definem os critérios de impacto e urgência.

CRITÉRIOS DE IMPACTO	
Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> · Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. · Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. · Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população. · Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> · Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Superintendência, Delegacia Descentralizada). · Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> · A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). · O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> · A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. · O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. · Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.

Baixo	<ul style="list-style-type: none"> ·O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. ·O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. ·A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. ·A solicitação é uma requisição de mudança programada.
--------------	--

CRITÉRIOS DE URGÊNCIA	
Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<p>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</p> <p>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</p> <p>O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</p> <p>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</p>
Alta	<p>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</p> <p>O sistema ou recurso é essencial.</p>
Média	<p>O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</p> <p>Definido para usuários comuns.</p>
Baixa	<p>Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</p> <p>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</p>

7.22. Os critérios definidos nas tabelas "Critérios de Impacto" e "Critérios de urgência" são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela "Matriz de prioridades". A cada valor de prioridade entre um a cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução:

MATRIZ DE PRIORIDADES	
------------------------------	--

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

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

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

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

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

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

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

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

Do desempenho

7.28. Serão computadas para as glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

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

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

7.30.1. Não produziu os resultados acordados;

7.30.2. Deixou de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

7.30.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

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

Ajuste do Nível de Serviço é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho é soma da pontuação acumulável das penalizações de Desempenho (INDs).

Somatório Pontos do indicador de Serviços é soma da pontuação da penalização dos Indicadores de Nível de Serviços (INSs).

Somatório de Pontos do Termo de Serviço.

7.33. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, seguindo o padrão em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

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

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

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

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Valor Anual Contratado = valor Total anual estabelecido em CONTRATO.

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, conforme métricas deste TR e seus Anexos.

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

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

7.38. As tabelas de referência de indicadores de nível de serviço e de desempenho que deverão ser atendidas no Contrato:

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO			
Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida
Índice de Satisfação do Usuário.	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	2,5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta	Maior ou Igual a 4 pontos
Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo.	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela "CLASSIFICAÇÃO DO TIT E TMS DE ACORDO COM AS LOCALIDADES", divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	10 pontos a cada 1% fora da meta	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo.	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo (TMS), com cálculo de medição análoga ao INS2.	5 pontos a cada 1% fora da meta	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

INDICADORES DE DESEMPENHO			
Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida
Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como sistemas críticos, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	10 pontos a cada 1% fora da meta	Maior ou igual a 98,0%
Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como sistema essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	2,5 pontos a cada 1% fora da meta	Maior ou igual a 95,0%
Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como recurso crítico, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	10 pontos a cada 1% fora da meta	Maior ou igual a 98,0%
Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço relacionado como recurso essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	2,5 pontos a cada 1% fora da meta	Maior ou igual a 95,0%
Índice de Realização de Visita Técnica Mensal	Somatório do quantitativo de visitas não atendidos no mês dividido pelo quantitativo total de visitas mensais que deveriam ser realizadas, vezes cem.	7 pontos a cada 6,25% fora da meta	Maior ou igual a 93,0%

TERMOS DE SERVIÇOS (TRS) POR INFRAÇÃO COMETIDA.			
Item	Termo de serviço	Referência	Pontuação
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência devidamente comprovada.	Por ocorrência.	100
2	Suspender ou interromper por iniciativa própria, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	Por ocorrência.	20
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária, por empregado.	Por dia, para cada profissional.	10
4	Recusar-se a executar serviço do escopo contratual determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência.	10
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	Por dia, para cada profissional.	05
6	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência.	05
7	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência.	10
8	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	50
9	Fraudar, manipular ou descaracterizar o objeto do contrato, inclusive os indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência.	100
10	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	20
11	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência.	50

12	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência.	30
13	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por ocorrência.	100
14	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência.	200
15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência.	50
Para os itens a seguir, deixar de:			
16	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional.	10
17	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	Por ocorrência.	10
18	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional.	20
19	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	Por ocorrência.	20
20	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	Por ocorrência.	05
21	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por ocorrência.	10
22	Zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência.	05
23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência.	10
24	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência.	10

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

Do recebimento

7.39. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.39.1. 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.

7.40. 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).

7.41. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

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

7.43. 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.

7.43.1. 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;

7.44. 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.

7.45. 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)

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

7.47. 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.

7.48. 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.

7.49. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.49.1. 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).

7.49.2. 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;

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

7.49.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

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

7.50. 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.

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

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

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas úteis.	<p>Multa de 1 (um) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.</p> <p>Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 2 (dois) % do valor total do Contrato.</p>
2	Não atender aos indicadores de níveis de serviço e desempenho.	Sistema de avaliação de pontuação conforme tabelas "Indicadores de Níveis de Serviço" e "Indicadores de Desempenho".
3	Dar causa ao descumprimento dos termos de serviço	Sistema de avaliação de pontuação conforme tabelas "Termos de serviços (TRs) por infração cometida".
4	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	<p>Advertência.</p> <p>Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 (um) % do valor total do Contrato.</p>

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

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

7.54.2. 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

7.55. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, 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.

7.56. 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.

7.57. 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:

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

7.58. 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;

7.59. 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.

7.60. 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.

7.61. 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.

7.62. 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.

7.63. 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.

7.64. 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

7.65. 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.

7.66. 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 Custos de Tecnologia da Informação - ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

7.70. 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.

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

Cessão de Crédito

7.72. 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.

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

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

7.74. 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, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.75. 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.

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

8. Do reajuste

8.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o [Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI](#).

9. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global.

Da Aplicação da Margem de Preferência

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.7. **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;

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

9.9. **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>;

9.10. **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;

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

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

9.13. **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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.16. 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.

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

9.18. 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;

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

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

9.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos *Estadual/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.

9.22. 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

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

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

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

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

9.25.2. 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

9.25.3. 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.

9.25.4. 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.

9.26. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação *patrimônio líquido mínimo* de 10% (dez por cento) do *valor total estimado da contratação*.

9.27. 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).

9.28. 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

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

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

9.30. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

9.31.1. Comprovação de experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos serviços de TI e de pelo menos 1 (um) ano em cada serviço a seguir, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos:

- 9.31.1.1. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft, com indicação das versões suportadas (Linux, Windows 10, Windows 11 e Windows Server)
 - 9.31.1.2. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores de serviço de telefonia IP (sistema Linux).
 - 9.31.1.3. Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização (Hyper-V)
 - 9.31.1.4. Instalação, configuração e gerência de redes LAN e monitoramento de rede WAN, com utilização de ferramentas tipo Zabbix.
 - 9.31.1.5. Instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores wireless, indicando os tipos de equipamentos suportados.
 - 9.31.1.6. Instalação, manutenção e fiscalização de sistemas de vigilância por câmera IP.
 - 9.31.1.7. Execução e/ou manutenção de scripts de automatização escritos em Python.
- 9.32. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 9.33. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.34. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.35. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 771.714,90

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 771.714,90 (setecentos e setenta e um mil setecentos e quatorze reais e noventa centavos), conforme custos unitários apostos neste instrumento.

10.2. Especificamente para esta contratação, com base na **Nota Técnica AudTI/TCU 8/2023**, a Administração **não adotou o Orçamento Sigiloso**. A opção pela divulgação do orçamento tem por finalidade garantir a observância do princípio da isonomia, da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, da transparência e da publicidade, por meio do conhecimento do preço de referência e dos critérios de aceitabilidade de preços por parte de todos os licitantes.

10.2.1. O argumento de que o conhecimento do preço estimado da administração pelos concorrentes, ocasionam oferta de preços com mínima margem de redução (efeito âncora) é frágil, pois em um cenário competitivo, a regulação do preço para o de mercado, ou até inferior a ele, é automática e está intrinsecamente ligada à possibilidade de o licitante sagrar-se vencedor do pregão, e em um cenário pouco ou nada competitivo, ainda que haja possibilidade de conluio ou combinação entre os particulares, o sigilo não estimulará a redução das propostas. Também é importante lembrar que o sigilo do orçamento não favorece a negociação, pois ela depende, exclusivamente, da razoabilidade do licitante, aliada à habilidade de negociação do pregoeiro.

10.2.2. Como foi prevista a qualificação econômico-financeira, com exigência de patrimônio líquido mínimo de 10% com base no valor total estimado da contratação, não faz sentido tornar sigiloso o orçamento nesse ponto.

10.2.3. A exigência de publicação do orçamento no edital poderá ser dispensada nas situações motivadas, para objetos complexos, com alto grau de incerteza em sua definição e/ou características muito peculiares de mercado que justifiquem a medida, considerando os riscos e os benefícios esperados para a Administração no caso concreto (item 9.2.2, do Acórdão 2.547/2015-TCU-Plenário). Ademais, o orçamento sigiloso é recomendado pelo TCU em obras mais complexas, com prazo exíguo para conclusão e em que parcela relevante dos serviços a serem executados não possua referência explícita no Sinapi/Sicro, em face da possibilidade de fracasso das licitações decorrente dessa imponderabilidade de aferição de preços materialmente relevantes do empreendimento (Acórdão 3011/2012 – Plenário).

11. Adequação orçamentária

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 1/200352;
- II) Fonte de Recursos: 1000000000;
- III) Programa de Trabalho: 172371;
- IV) Elemento de Despesa: 339040;
- V) Plano Interno: PF99900TI25;

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

12. Anexo

12.1. Integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 12.1.1. Anexo A - Estudo Técnico Preliminar;
- 12.1.2. Anexo B - Termo Responsabilidade e Manutenção e Sigilo;
- 12.1.3. Anexo C - Termo de Ciência;
- 12.1.4. Anexo D - Categoria de Serviços;
- 12.1.5. Anexo E - Declaração de Vistoria;
- 12.1.6. Anexo F - Declaração de Renúncia de Vistoria;
- 12.1.7. Anexo G - Modelo de Planilha de Custos.

13. 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](#).

CELIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 02/06/2025 às 12:19:21.

HELISON LUCAS DEOCLECIO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 02/06/2025 às 09:01:25.

THUANE BROEDEL ANDRADE

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 02/06/2025 às 16:31:32.

MARCIO MAGNO CARVALHO XAVIER

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 02/06/2025 às 16:45:53.