

Termo de Referência 4/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
4/2025	200344-SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL- SE	FRANCISCO CARLOS COELHO	30/09/2025 17:09 (v 0.11)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	39/2025	08520.004867/2024-52

Termo de Referência

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço continuado de Gerenciamento dos suportes de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), de Suporte ao usuário de TIC, e de Operação na Infraestrutura de TIC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tabela 01:						
Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	QTDE	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço continuado de: Gerenciamento dos suportes de TIC. Suporte ao usuário de TIC. Serviços de Operação na Infraestrutura de TIC.	26980	Unidade de serviço	30	R \$ 58.257,26	R\$ 1.747.717,8

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

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 30 meses contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que será prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana, com medição mensal, sendo a vigência plurianual mais vantajosa por reduzir custos da administração com procedimentos de renovação contratual anual.

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

1.5. Trata-se de serviço continuado de suporte em tecnologia da informação e comunicação, sem dedicação de mão de obra, na forma de custeio.

1.6. Do não parcelamento da contratação:

1.6.1. A Contratação será em item único, e será firmado um único contrato, onde o fornecedor poderá otimizar a mão de obra para atender a solução de forma mais econômica.

1.6.2. A contratação de itens separados poderia resultar em pregão deserto.

1.6.3. O fornecimento de suporte ao usuário de TIC e a Infraestrutura de TIC, dependem do gerenciamento dos suportes, que deve ser realizado pela mesma empresa contratada.

1.6.4. O não parcelamento possibilitara uma maior gestão da solução de TIC, como um todo.

1.6.5. A separação por itens, poderia resultar em 3 fornecedores distintos, cada uma com uma equipe de gestão de suporte, e uma equipe técnica, o que aumentaria os custos com a contratação, além de trazer dificuldades na fiscalização contratual.

1.7. Da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho:

1.7.1. O Termo de Referência, segue os parâmetros de padronização de contratações de serviços de TIC, previstos na PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

1.7.2. Os parâmetros de medição, o tempo de atendimento, a forma de pagamento, e o catálogo de serviço, seguem os padrões estabelecidos pela DTI/PF, sendo necessário a padronização uma vez que a ferramenta de gestão dos suportes de TIC é disponibilizada e mantida pela DTI/PF (Diretoria de Tecnologia da Informação e comunicação da Polícia Federal).

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

2.1. Trata-se de solução única para contratação de serviços continuados de TIC (tecnologia da Informação e Comunicação, sem dedicação de mão de obra exclusiva, para prestação de serviços de suporte ao usuário de TIC, Operação na Infraestrutura de TIC, e gerenciamento dos suportes técnicos.

2.2. O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades da Polícia Federal no estado de Sergipe, nos endereços informados neste Termo de Referência.

2.3. A Contratada deverá prestar o serviço no sobreaviso, nas mesmas condições da prestação de serviços do expediente considerado como normalmente, os tempos de atendimento devem ser os mesmos independente do dia e do horário.

2.4. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo das demandas de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da Polícia Federal no Estado de Sergipe. Por esse motivo, será exigida da

CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pelo CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

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

2.12. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC fornecida pela DTI/PF, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

2.13. A Contratada deverá disponibilizar equipes especializadas para execução dos serviços, e observar as seguintes regras de atuação das equipes:

2.13.1. As equipes especializadas em operação e manutenção na infraestrutura de TIC, também poderão fazer atendimento de suporte ao usuário de TIC.

2.13.2. As equipes especializadas somente em Serviços de suporte ao usuário de TIC, não poderão atuar no suporte técnico especializado na infraestrutura de TIC.

2.13.3. As equipes especializadas no gerenciamento dos suportes, não poderão atuar no suporte ao usuário de TIC, e não poderão atuar na manutenção e operação da infraestrutura de TIC.

2.14. O serviço será fiscalizado, medido, e pago, conforme disposto no Item 8 deste Termo de Referência, onde são descritos os Critérios de Medição e Pagamento.

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

2.15.1. Todos as solicitações de suportes serão registradas na plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF.

2.15.2. O atendimento dos suportes objeto desta licitação, será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento de registro de chamados da DTI/PF. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos da CONTRATADA se deslocarão ao local do incidente, em qualquer uma das unidades da Polícia Federal no estado de Sergipe, como também poderão atuar de forma remota.

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

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

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

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

2.15.7. As equipes que atuarem no Gerenciamento dos suportes de TIC, poderão trabalhar de forma remota, independente do horário, no entanto serão submetidas ao mesmo processo de credenciamento das equipes que trabalharem presencialmente.

2.16. O Gerenciamento de Suportes de TIC compreende:

2.16.1. Monitorar de forma contínua, a Ferramenta de Gerenciamento de Suporta da Polícia Federal (CITSMART).

2.16.2. Receber os chamados destinados para solução local nas unidades da Polícia Federal em Sergipe, e direcionar para as equipes de suporte aos usuários de TIC, e as equipes de operação e manutenção da infraestrutura de TIC.

2.16.3. Auxiliar as equipes técnicas nas atividades de registrar informações, e tratar os chamados de suporte dentro do CITSMAT.

2.17. O suporte ao usuário de TIC compreende:

2.17.1. Recebimento, análise, acompanhamento e solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa, e aos seus dispositivos.

2.17.2. Instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais, para os equipamentos do Tipo: Notebook, computadores, workstation, impressoras, scanners, telefonia IP, câmera de vigilância IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis.

2.18. A operação e manutenção na infraestrutura de TIC compreende:

2.18.1. Análise, reparo, e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços.

2.19. Do catálogo de Serviços:

2.19.1. Os serviços a serem prestados são os detalhados no catálogo de Serviços, constante do **ANEXO VI**.

2.19.2. O catálogo de serviço é previsto no Tópico 5 da PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

2.19.3. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com o Catálogo de Serviços. O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da PF no Estado de Sergipe.

2.19.4. O catálogo de serviço especifica o tipo de serviço, as atividades de cada serviço, o grupo executor, o tempo de início de tratamento (TIT), e o tempo máximo de solução (TMS).

2.19.5. Os suportes previamente classificados pela central de atendimento da DTI/PF e escalados para o atendimento na SR/PF/SE serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

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

2.19.7. Os serviços e atividades constantes no catálogo de serviço são passíveis de atualizações pela CONTRATANTE.

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

2.20. Classificação dos chamados de suporte, e definição dos tempos de atendimento (TIT e TMS), constantes no catálogo de serviço:

2.20.1. O Tempo Máximo de Solução de um chamado, é definido em função de sua classificação quanto ao: IMPACTO, URGÊNCIA e PRORIDADE.

2.20.2. Classificação dos chamados de suporte quanto ao IMPACTO:

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

Tabela 02:	
Classificação	Variáveis
Altíssimo	

	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.
	Qualquer incidente relativo à indisponibilidade, degradação da performance ou mau Funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos ou funcionalidades críticas.
	Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população.
Alto	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Superintendência, Delegacia Descentralizada, Posto).
	Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
	Requisições de baixa complexidade e rápida solução.
Elevado	A falha ou degradação da performance 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).
	A falha ou degradação da performance 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 ou degradação da performance,

	provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	A falha afeta negativamente o trabalho diário de um ou mais usuários.
	O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
	Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.
	O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.
	A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

2.20.3. Classificação dos chamados de suporte quanto à URGÊNCIA:

2.20.3.1. A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI 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 curto prazo. A Urgência será classificada como:

Tabela 03:	
Classificação	Variáveis
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.

	O dano ou o impacto causado pela falha ou degradação de performance aumenta significativamente com o tempo.
	O sistema ou recurso é crítico.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
	O sistema ou recurso é essencial.
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
	Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.
	O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

2.20.4. Classificação dos chamados de suporte quanto a PRIORIDADE:

2.20.4.1. A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados e o prazo para atendimento dos chamados.

2.20.4.2. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade conforme descrito na matriz da Tabela seguinte. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Tabela 04: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência				
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

2.20.5. Tempo de atendimento dos chamados de suporte:

2.20.5.1. Na Tabela seguinte são definidos os tempos de atendimento a partir da definição das prioridades, são 5 prioridades e para cada prioridade é associado um tempo de Início de Tratamento do chamado (TIT) e um Tempo Máximo para solução do chamado (TMS).

2.20.5.2. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento do chamado na SR/PF/SE, até a sua atribuição no sistema CITSmart ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

2.20.5.3. O Tempo Máximo para Solução (TMS) é o tempo máximo para a resolução do chamado, contado do momento da designação de um colaborador para o atendimento da solicitação até o encerramento dela no sistema.

2.20.5.4. Os tempos definidos na Tabela seguinte, são os aplicados no catálogo de serviços.

Tabela 05:		
Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado de Suporte (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado de Suporte (TMS)
1	Em até 5 minutos	Em até 1h
2	Em até 5 minutos	Em até 2h
3	Em até 5 minutos	Em até 4h
4	Em até 5 minutos	Em até 8h

5	Em até 5 minutos	5	Em até 24hs
---	------------------	---	-------------

2.21. A CONTRATADA estará sujeita aos Termos de Serviço do Item 8.9 do Termo de Referência.

2.22. Os requisitos de formação e qualificação técnica, da CONTRATADA, para prestação dos serviços, são descritos no item 4.13 e subitens do Termo de Referência (4.13. Requisitos de Formação da Equipe).

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de atendimento a usuários de TIC, manutenção na infraestrutura de TIC, e sustentação dos recursos de tecnologia das informações em funcionamento na Polícia Federal.

3.2. A Polícia Federal em Sergipe, não possui em seus quadros, servidores qualificados para atendimento da demanda.

3.3. A contratação é necessária para manter em funcionando a infraestrutura de rede, contemplando servidores de rede, switch, e cabeamento, e para prestar suporte ao usuário de TIC na instalação de software, manutenção do parque de equipamento, e acesso as plataformas de soluções web.

3.4. O suporte de TIC da SR/PF/SE vem sendo prestado pelo contrato Nº 02/2023-SR/PF/SE, Processo SEI 08520.001365 /2021-27, mas o contrato já não atende mais as necessidades da Polícia Federal em Sergipe, pelos motivos apresentados a seguir:

3.4.1. Necessidade de diminuir o tempo de atendimento inicial do chamado, para evitar que o usuário de TIC fique com suas atividades interrompidas por tempo prolongado.

3.4.2. Atualização do parque de equipamentos.

3.4.3. Mudanças de endereços dos locais de prestação de serviços.

3.4.4. Implantação de novos locais de prestação de serviços.

3.4.5. Necessidade de exigir uma governança mínima da empresa contratada, para gerenciar as filas de suporte de TIC encaminhadas para atendimento nas unidades da Polícia Federal em Sergipe, atualmente os próprios técnicos de campo é que fazem essa gerência, incorrendo em atrasos e falhas no atendimento, principalmente nos horários fora de expediente.

3.4.6. Necessidade de exigência de certificações técnicas da Empresa Contratada, e dos profissionais dessa empresa, para que o serviço seja prestado dentro das normas de segurança da Polícia Federal.

3.4.7. Necessidade de ajustes nas condições de prestação dos serviços, para garantir uma maior qualidade no suporte de TIC.

3.4.8. A última licitação foi prejudica em virtude de redução orçamentaria, o que obrigou a flexibilização de algumas exigências contratuais, o que vem impactando negativamente na qualidade dos serviços prestado, observa-se ainda uma grande rotatividade nos funcionários da empresa contratada em virtude de problemas salariais, o que além de impactar na qualidade dos serviços pode comprometer a segurança da informação.

3.5. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual <ANO>, conforme detalhamento a seguir:

3.5.1. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000013/2023

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

3.5.3. Id do item no PCA: 182

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

3.5.5. Identificador da Futura Contratação: 200344-39/2025 - Serviços de Suporte de TIC

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

Tabela 06: Alinhamento aos Planos Estratégicos	
ID	Objetivos Estratégicos
ID 3	Desdobramento estratégico do objetivo “Transformar a PF em uma instituição orientada por estratégia e governança”.
ID 4:	Desdobramento estratégico do objetivo “Formar a polícia do futuro, moderna e inovadora”.

Tabela 07: Alinhamento ao PDTI			
ID da Necessidade	Necessidade de TIC	ID da Ação de TIC	Ação de TIC
N6	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC.	A85	Contratar serviços de suporte e operação de 1º nível nacional e 2º e 3º nível para a unidade central de TIC.
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.

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1. Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC, para que a Polícia Federal possa exercer as seguintes atividades:

4.1.1.1. Atividades de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras, segurança privada, controle de produtos químicos, controle de armas, registro de estrangeiros, controle migratório e outras de polícia administrativa;

4.1.1.2. Segurança institucional, de grandes eventos, de dignitários e de depoentes especiais;

4.1.1.3. Segurança de Chefe de Missão Diplomática acreditado junto ao governo brasileiro e de outros dignitários estrangeiros em visita ao País;

4.1.1.4. Identificação humana civil e criminal;

4.1.1.5. Emissão de documentos de viagem;

4.1.1.6. Perícia técnico-científica.

4.1.1.7. Investigação criminal no âmbito Federal.

4.2. Requisitos de Capacitação:

4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 8 horas de duração.

4.2.2. Identificada a necessidade de treinamento das equipes da contratada, na utilização da plataforma de Gestão de Suporte da Polícia Federal.

4.3. Requisitos Legais:

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal.

4.3.2. Lei nº 14.133/2021: estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.3.3. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021: Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.5. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.3.6. Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019: regulamenta os novos procedimentos para realização do pregão eletrônico nas aquisições de bens e contratações de serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, bem como dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

4.3.7. PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.4. Requisitos Temporais:

4.4.1. A implantação dos serviços em pleno funcionamento, deverá ocorrer em até 30 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.

4.4.2. A apresentação do preposto, pela contratada, deverá ocorrer em até 10 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.

4.4.3. A apresentação das equipes da contratada, com todas as certificações e com a documentação exigida, deverá ocorrer em até 20 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.

4.4.4. As certificações exigidas para a contratada, deverão ser apresentadas no momento da assinatura do contrato, enquanto as certificações exigidas para as equipes da contratada, deverão ser apresentadas em até 20 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.

4.4.5. A reunião inicial do contrato 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 10(dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

4.4.6. O período de adaptação será de 1 (um) mês, e terá início no primeiro dia de medição do contrato.

4.4.7. Dos prazos máximos para início de tratamento e para solução do chamado de suporte, pela Contratada:

Tabela 08:		
Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado de Suporte (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado de Suporte (TMS)
1	Em até 5 minutos	Em até 1h
2	Em até 5 minutos	Em até 2h
3	Em até 5 minutos	Em até 4h
4	Em até 5 minutos	Em até 8h
5	Em até 5 minutos	Em até 24hs

4.5. Requisitos de Segurança e Privacidade:

4.5.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.

4.5.2. A Contratada deverá cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

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

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

4.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

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

4.6.1.1. Utilização de uniformes e crachá, nas dependências da contratada.

4.6.1.2. Observação da legislação ambiental.

4.6.1.3. Atendimento em língua portuguesa do Brasil.

4.7. Requisitos da Arquitetura Tecnológica:

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

4.7.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.7.3. Os serviços são necessários para a operação de infraestrutura de TIC, bem como o atendimento a usuários de TIC.

4.7.4. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

4.7.5. O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

4.7.6. Os serviços devem atender as seguintes necessidades tecnológicas:

4.7.6.1. Gerenciamento de Serviços de TIC;

4.7.6.2. Sustentação de Aplicações;

4.7.6.3. Armazenamento e Backup;

4.7.6.4. Sustentação de Banco de Dados;

4.7.6.5. Administração de Dados;

4.7.6.6. Conectividade e Comunicação;

4.7.6.7. Segurança de TIC;

4.7.6.8. Monitoramento de Serviços de TI;

4.7.6.9. Suporte Técnico de Microinformática.

4.8. Requisitos de Projeto e de Implementação

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

- 4.8.1.1. Assinatura do contrato;
- 4.8.1.2. Apresentação das certificações exigidas pela contratante;
- 4.8.1.3. Emissão da Ordem de Serviço pela contratante;
- 4.8.1.4. Apresentação da equipe da contratada, junto com a documentação exigida;
- 4.8.1.5. Treinamento e ambientação da equipe da contratada;
- 4.8.1.6. Início dos serviços.

4.9. Requisitos de Implantação:

4.9.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

- 4.9.1.1. O fornecimento do serviço fica condicionado a emissão da Ordem de Serviço pela Contratante;
- 4.9.1.2. A implantação do serviço não deves impactar em interrupção no suporte técnico ao usuário de TIC ou a infraestrutura de TIC.
- 4.9.1.3. O início das atividades deverá ser precedido da apresentação pela contratada, das equipes, e da documentação exigida.
- 4.9.1.4. A equipe da contratada deverá receber treinamento no uso da plataforma de gestão de suportes, antes do início dos serviços.

4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção:

4.10.1. 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.

4.11. Requisitos de Experiência Profissional:

- 4.11.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, e certificados, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;
- 4.11.2. Necessidade de apresentação pela contratada, de certificados de capacidade técnica, que comprovem a experiência da empresa na prestação de serviços continuados de TIC.
- 4.11.3. Certificação Obrigatória, que deve ser apresentada na assinatura do contrato:
 - 4.11.3.1. ISSO/IEC 20.000-1.

4.12. Requisitos de Formação da Equipe:

4.12.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.12.2.Preposto:

- 4.12.2.1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

4.12.2.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

4.12.2.3. Possuir certificação COBIT 5 ou superior.

4.12.2.4. Possuir 3 (três) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC, e a infraestrutura de TIC, através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.

4.12.2.5. Ter Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT.

4.12.3. Gerenciamento dos suportes de TIC – Perfil 1:

4.12.3.1. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior completo, em qualquer área de tecnologia da informação, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

4.12.3.2. Certificado ITIL.

4.12.4. Equipe de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação e comunicação – Perfil 2:

4.12.4.1. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior completo, em qualquer área de tecnologia da informação, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

4.12.4.2. Certificado ITIL.

4.12.4.3. Com 2 anos de experiência em atividades de suporte de informática ao usuário de TIC, sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office 365 ou superior, sistema de CFTV, telefonia IP, impressoras, e manutenção de desktops e notebooks. A experiência deverá ser comprovada através da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), onde o profissional deverá estar registrado como Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior, Pleno ou Sênior.

4.12.4.4. Certificação Microsoft 365 voltada para instalação e suporte no Windows 10 PRO ou superior.

4.12.5. Equipe de serviços continuados de Operação da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação – Perfil 3:

4.12.5.1. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior completo, em qualquer área de tecnologia da informação, voltado para infraestrutura de rede, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

4.12.5.2. Certificado ITIL.

4.12.5.3. Com 03 (três) anos de experiência em instalação, configuração e manutenção em servidores de rede, switch gerenciável, servidores físicos, e máquinas virtuais, com comprovação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), como Analista de suporte computacional Pleno.

4.12.5.4. Certificação Microsoft AZ-800, a certificação deverá estar válida.

4.13. Requisitos de Metodologia de Trabalho:

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

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

4.13.3.O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

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

4.14. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:

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

4.14.1.1. Assinatura do Termo de Ciência pelos integrantes das equipes da contratada.

4.14.1.2. Assinatura do Termo de Manutenção de sigilo pela Contratada.

4.14.1.3. Preenchimento dos formulários de solicitação de acesso aos sistemas da Polícia Federal.

4.14.1.4. Fornecimento de documentação para credenciamento das equipes de atuação, da contratada.

4.14.2.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 tratados pela Solução de TIC.

4.14.2.1. O documento com a Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, deve ser apresentado junto com a assinatura do contrato.

4.14.3. Em atendimento ao artigo 4º, Inciso II, alínea “a”, da Portaria MJSP nº 513 de 15 de setembro de 2020, que dispõe sobre a implantação de Programa de Integridade em empresas contratadas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Empresa contratada deverá estabelecer normas gerais de integridade em conformidade com as alíneas “b” a “i” da Portaria MJSP nº 513 de 15 de setembro de 2020.

4.14.3.1. A Empresa contratada deverá estabelecer normas gerais de integridade em até 6 (seis) meses para contratos de até 12 (doze) meses.

4.14.3.2. A Empresa contratada deverá estabelecer normas gerais de integridade em até 9 (nove) meses para contratos de mais de 12 (doze) meses.

4.15. Requisitos de Vistoria:

4.15.1.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 17:00 horas.

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

4.15.3.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.

4.15.4.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.

4.15.5.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.

4.16. Outros Requisitos Aplicáveis:

4.16.1.A prestação do serviço implica no deslocamento dos funcionários da contratada, para atender os suportes em todas as unidades da Polícia Federal em Sergipe.

4.16.2.O custo com deslocamento e alimentação das técnicas da contratada, são de inteira responsabilidade da contratada.

4.17. Requisitos de Sustentabilidade:

4.17.1.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:

4.17.1.1. 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 304, de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

4.17.1.2. Os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços deverão possuir a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou deverá ser comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

4.17.1.3. Como condição para a aceitação da proposta, o licitante vencedor deverá apresentar uma **RELAÇÃO DOS BENS DE INFORMÁTICA E/OU AUTOMAÇÃO** que pretende utilizar na execução dos serviços, indicando a **MARCA** e o respectivo **FABRICANTE**, bem como as comprovações em relação a tais produtos.

4.17.1.4. O Pregoeiro solicitará ao licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, que apresente ou envie juntamente com sua proposta, sob pena de não aceitação, o documento comprobatório de que os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços atendem aos requisitos de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023.

4.18. Subcontratação:

4.18.1.Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.18.1.1. Devido a natureza do objeto contrato, onde o serviço deve ser prestado por empresa especializada, que será submetida a métodos de medição constante, e fiscalização direta, não será permitida a subcontratação, uma vez que a subcontratação trará dificuldades na fiscalização dos serviços prestados.

4.19. Garantia da Contratação:

4.19.1.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.

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

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

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

4.19.5.A garantia contratual será de 5%.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.1.1. Início da execução do objeto: 30 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.
- 6.1.2. O modelo da Ordem de serviço consta do Anexo V.

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

6.1.3.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

Tabela 09:		
ID	Descrição do Local	Endereço
01	Superintendência de Polícia Federal em Sergipe	Avenida Augusto Franco, número 2260, CEP 49075-100, bairro Siqueira Campos, Aracaju - SE.
02	Unidades da Polícia Federal instaladas no aeroporto de Sergipe	Avenida Senador Júlio César Leite, 1440 - Aeroporto, Aracaju - SE, 49037-580.
03	Unidades da Polícia Federal instaladas no Porto de Sergipe	Barra dos Coqueiros - SE, Brasil, Latitude: -10.8435 e Longitude: -36.9189.
04	Sede Nova da Superintendencia da Polícia Federal em Sergipe.	Rua Francisco Soares Nascimento, S/N, bairro Coroa do Meio, Aracaju- SE.
05	FICO	Aracaju
06	Shopping	Av. Ministro Geraldo Barreto Sobral, 215 - Jardins, Aracaju - SE, 49026-010
07	SR/PF/SE	Av. Chanceler Osvaldo Aranha, 1119 - Novo Paraíso, Aracaju - SE, 49081-050

6.1.3.2. Os serviços serão prestados no seguinte horário: O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades da Polícia Federal no estado de Sergipe, nos endereços informados neste Termo de Referência.

6.2. Materiais a serem disponibilizados:

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

6.2.1.1. 1 Testador de cabo de rede.

6.2.1.2. 1 Ferramenta para confecção de cabo RJ 45, CAT 5 e CAT 5.

6.2.1.3. 2 Alicates de corte.

6.2.1.4. 2 Alicates de bico.

6.2.1.5. 2 Jogos de chave de fendas/Philips.

6.2.1.6. 1 Soprador para limpeza de computadores.

6.2.1.7. 1 caixa de máscara de proteção contra poeira.

6.2.1.8. 1 litro de Álcool isopropílico.

6.2.2. A contratante disponibilizara ambiente climatizado, mesa e computadores, para uso da equipe técnica.

6.3. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

6.3.1. Locais de prestação dos serviços e quantidades de Pessoas

6.3.1.1. A Sede Nova da Superintendência da Polícia Federal em Sergipe, está em fase de construção, ao final da construção o prédio deverá concentrar a maior totalidade do efetivo.

6.3.1.2. A Licitante deverá prever os custos operacionais, que possa ter com as mudanças de endereço da Polícia Federal em Sergipe, de forma geral a Licitante deverá prever o atendimento em todas as Unidades da Polícia Federal, no município de Aracaju SE, e no município de Barra dos Coqueiros SE.

Tabela 10:				
ID	Descrição do Local	Endereço	QTDE de usuários Atual	QTDE de usuários Após mudança da sede da Polícia Federal em Sergipe.
01	Superintendência de Polícia Federal em Sergipe	Avenida Augusto Franco, número 2260, CEP 49075-100, bairro Siqueira Campos, Aracaju - SE.	250	0
02	Unidades da Polícia Federal instaladas no aeroporto de Sergipe	Avenida Senador Júlio César Leite, 1440 - Aeroporto, Aracaju - SE, 49037-580.	30	5
03	Unidades da Polícia Federal instaladas no Porto de Sergipe	Barra dos Coqueiros - SE, Brasil, Latitude: -10.8435 e Longitude: -36.9189.	3	3
04	Sede Nova da Superintendência da	Rua Francisco Soares Nascimento, S/N, bairro	5	285

	Polícia Federal em Sergipe.	Coroa do Meio, Aracaju-SE.		
05	FICO	Aracaju	20	20
06	Shopping	Av. Ministro Geraldo Barreto Sobral, 215 - Jardins, Aracaju - SE, 49026-010	10	0

6.3.2. Quantidade de equipamentos, por tipo e por localidade

Tabela 11:						
Equipamento/Solução	Localidade					Total
	SR/PF/SE	Aeroporto	Porto	FICO	Shopping	
Notebook	200	30	3	20	10	263
Desktop	60	20	1	10	10	101
Workstation Fixa	8	0	0	5	0	13
Impressora multifuncional	30	4	1	2	1	38
Servidor de rede físico	10	1	0	1	0	12
Máquinas Virtuais (VM)	15	4	0	5	0	24
Switch Core	2	0	0	0	0	2
Switch de Acesso	20	4	1	2	1	28
Ponto de Acesso sem Fio	10	2	1	1	1	15
PABX IP	1	0	0	0	0	1
Telefones IP	110	10	2	2	5	129
Câmera de Vídeo IP	200	10	10	10	4	234

Cancelas/Catracas de controle de acesso	6	0	0	0	0	6
Microsoft 365						400
Windows 10 ou superior						400
Windows server						20
Sistema de CFTV						2
PABX IP						2
Câmeras de videomonitoramento						250
Telefones IP						150
Impressoras						40
Smartphones						50

6.3.3. Levantamento do Histórico de Chamados - PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024

6.3.3.1. As informações foram obtidas no sistema de suporte atual, através da ferramenta ITSM de gerenciamento de TI da Polícia Federal.

6.3.3.2. Os relatórios constam nos Anexos I e II.

6.3.3.3. A nova superintendência da Polícia Federal e a Unidade Shopping ainda não estão em operação, por isso não houve registro de suporte.

6.3.3.4. Cabe observar que alguns suportes são realizados sem registro, isso ocorre devido a resistência de usuários em registrar o suporte, ou devido a dificuldades operacionais, estima-se com base em entrevista com os técnicos de suporte da Contratada atual, que o índice de suporte atendido sem registro chegue a 30% do total de chamados mensais.

6.3.3.5. A tabela seguinte demonstra a quantidade de suporte registrados, em uma amostra de 3 meses.

Tabela 12:							
ID	Descrição do Local	Quantidade de Suporte ao usuário de TIC			Quantidade de Suporte na Infraestrutura de TIC		
		Set	Out	Nov	Set	Out	Nov

		2024	2024	2024	2024	2024	2024
01	Superintendência de Polícia Federal em Sergipe	86	77	50	9	2	2
02	Unidades da Polícia Federal instaladas no aeroporto de Sergipe	5	14	6	1	0	1
03	Unidades da Polícia Federal instaladas no Porto de Sergipe	2	1	1	0	0	0
04	Sede Nova da Superintendencia da Polícia Federal em Sergipe.	0	0	0	0	0	0
05	FICO	0	1	0	5	2	2
06	Shopping	0	0	0	0	0	0

6.3.4. Análise do Contrato Atual - conforme tópico 10.4 da PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024

6.3.4.1. O contrato atual não possui equipe de Governança, para acompanhamento e gestão dos chamados abertos para s Unidades da Polícia Federal, na ferramenta ITSM da DTI/PF.

6.3.4.2. O contrato atual não atende a todas as unidades da Polícia Federal em Sergipe, na época da licitação a Unidade FICO não existia, a Unidade Shopping não era prevista, e a construção da nova superintendência não havia sido iniciada.

6.3.5. Dimensionamento do volume de serviços- conforme tópico 10.7 da PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024

6.3.5.1. A estimativa de suporte leva em consideração os seguintes fatores:

6.3.5.2. A quantidade de suportes técnicos atendidos no contrato atual, em um período de 90 dias.

6.3.5.3. A quantidade de usuários, os locais de atendimento, e o parque de equipamento.

6.3.5.4. As quantidades apresentadas são estimativas, podendo variar em função da demanda.

6.3.5.5. A Polícia Federal deve mudar de endereço nos próximos anos.

6.3.5.6. A tabela seguinte descreve as estimativas de suporte mensal para o novo contrato, com a finalidade de embasar os cálculos de custo na composição das equipes técnicas da Empresa Contratada.

Tabela 13:				
ID	Local de prestação do serviço	Governança Central	- Suporte ao usuário de TIC:	

		atendimento de suporte		Suporte a infraestrutura de TIC
01	Superintendência de Polícia Federal em Sergipe ou Sede Nova da Superintendencia da Polícia Federal em Sergipe.	Igual ao somatório de todos os Suportes ao usuário de TIC, e Suporte a infraestrutura de TIC.	Média dos meses de set/out/nov de 2024 + 30%	Média dos meses de set/out/nov de 2024 + 30%
02	Unidades da Polícia Federal instaladas no aeroporto de Sergipe	133 suportes estimados	Média dos meses de set/out/nov de 2024 + 30%	Média dos meses de set/out/nov de 2024 + 30%
03	Unidades da Polícia Federal instaladas no Porto de Sergipe		11 suportes estimados por mês	3 suportes estimados por mês
05	FICO		2 suportes estimados por mês	2 suportes estimados por mês
06	Shopping		5 suportes estimados por mês	6 suportes estimados por mês
			4 suportes estimados por mês	2 suportes estimados por mês

6.3.6. Levantamento do Quantitativo de Profissionais de Referência - conforme tópico 10.7.2 da PORTARIA SGD /MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024

6.3.7. Gerenciamento dos Suportes de TIC: Estimativa de dois profissionais, uma vez que o serviço pode ser realizado remotamente, e a Contratada pode empregar profissionais que atuam em outros contratos.

6.3.8. Suporte ao usuário de TIC: Estimativa de três profissionais, para atender a todas as unidades da PF em Sergipe, e ainda cobrir férias e sobre aviso.

6.3.9. Suporte a infraestrutura de TIC: Estimativa de dois profissionais, para atender a todas as unidades da PF em Sergipe, e ainda cobrir férias e sobre aviso.

6.3.10.Tabela resumo da quantidade de profissionais estimados para atender a demanda:

Tabela 14:			
Perfil X Quantidade	Perfil 1: Gerenciamento dos suportes de TIC	Perfil 2: Suporte ao usuário de TIC:	Perfil 3: Suporte a infraestrutura de TIC
Quantidade de profissionais	2	3	2
perfil profissional de referência. Conforme Tópico 20.1.9 da PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680/2024.	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior).	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior).	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)
Cód. CBO de Referência. Conforme Tópico 20.1.9 da PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680/2024.	3132-20	3132-20	2124-20
DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO. Conforme Tópico 20.1.9 da PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680/2024.	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de

	manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.	manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.	desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
--	---	---	--

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

6.4.1. 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).

6.5. Formas de transferência de conhecimento

6.5.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.5.1.1. Os técnicos da contratada deverão registrar no sistema de suporte, todos os procedimentos relativos ao atendimento de cada suporte técnico.

6.6. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.6.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.6.1.1. Cancelamento dos acessos de todos os funcionários da contratada.

6.6.1.2. Devolução de crachás fornecidos pela Polícia Federal.

6.6.1.3. Entrega do relatório de medição, envio de nota e demais documentação para liquidação contratual.

6.7. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.7.1. Conforme Item 8 deste Termo de Referência (critérios de medição e pagamento)

6.8. Mecanismos formais de comunicação

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

6.8.1.1. Ordem de Serviço;

6.8.1.2. Ata de Reunião;

6.8.1.3. Ofício;

6.8.1.4. Sistema de abertura de chamados;

6.8.1.5. E-mails e Cartas;

6.9. Formas de Pagamento

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

6.10. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10.1.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.

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

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.

7.5. Preposto:

7.5.1. 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.

7.5.2. 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

7.6. Reunião Inicial:

7.6.1. 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.

7.6.2. 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 10(dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

7.6.3.4. 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;

7.7. Fiscalização:

7.7.1. 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.

7.8. Fiscalização Técnica:

7.8.1. 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);

7.8.1.1. 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);

7.8.1.2. Identificada qualquer inexecução 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);

7.8.1.3. 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).

7.8.1.4. 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).

7.8.1.5. 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).

7.9. Fiscalização Administrativa:

7.9.1. 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).

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

7.10. Gestor do Contrato:

7.10.1. 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).

7.10.2. 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).

7.10.3.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).

7.10.4.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).

7.10.5.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).

7.10.6.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).

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento disposto neste item.

8.2. Do período de adaptação:

8.2.1. Conforme previsto na PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, será concedido a Contratada um período de adaptação de 1 (um) mês, que terá início no primeiro dia de medição do contrato.

8.2.2. O período de adaptação passa a valer após cumprida a implantação do contrato, dentro dos prazos previstos e aferidos no item 8.3 do Termo de Referência.

8.2.3. O período de adaptação se aplica aos seguintes indicadores:

8.2.3.1. INS1: Índice de Satisfação do Usuário.

8.2.3.2. INS2: TIT (Índice de Tempo de Início de Tratamento do suporte).

8.2.3.3. INS3: TMS (Índice de Tempo Máximo para Solução de suporte).

8.2.4. O período de adaptação não se aplica aos Índices de Termo de Serviços e demais cláusulas contratuais.

8.3. **Da Verificação da Qualidade dos Serviços:**

8.3.1. A verificação da qualidade constitui-se em procedimento indispensável para a fiscalização e a gestão de contratos de serviço Administração Pública. Proporciona a devida verificação da medida em que o que está sendo entregue ao longo do contrato efetivamente corresponde ao resultado esperado (ou planejado). Nesse sentido, indicadores de níveis de serviços devem ser definidos para todo qualquer contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, observando-se um conjunto mínimo de indicadores capaz de assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada.

8.4. **Do Gerenciamento dos níveis de serviço:**

8.4.1. O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pelo órgão ou entidade contratante.

8.4.2. Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pelo contratado na prestação dos serviços. O grau de exigência dos níveis

mínimos de serviço pode trazer impactos à prestação do serviço bem como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

8.5. Ajuste Nível de Serviço:

8.5.1. Percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos NÍVEIS DE SERVIÇO e do descumprimento dos TERMOS DE SERVIÇO.

8.6. Do IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO – Para implantação do Contrato:

Tabela 15: IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO – Para implantação do Contrato:	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na implantação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 100 %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio da fiscalização.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Será aplicado na fase de implantação do contrato.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (Q_{tap} / Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p>IAP = Indicador de atendimento aos prazos;</p> <p>Q_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;</p> <p>Q_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</p>

Observações	<p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>
Início da Vigência	A partir da confirmação do recebimento da OS pela Contratada.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IAP \geq 90%: sem descontos sobre o valor da primeira fatura mensal.</p> <p>IAP \geq 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal.</p> <p>IAP \geq 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal.</p> <p>IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal.</p>

8.7. Indicadores de Nível de Serviço (INS), que deverão ser atendidos pela contratada durante o período de prestação do serviço:

8.7.1. INS1: Mede o Índice de Satisfação do Usuário.

8.7.2. INS2: Mede o Índice de Tempo de Início de Tratamento (TIT) do suporte no Prazo.

8.7.3. INS3: Mede o Índice de Tempo Máximo (TMS) para Solução do suporte no Prazo.

8.8. Métrica dos níveis de serviço:

Tabela 16: INS Indicador de Nível de Serviço				
Sigla	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário.	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS2	TIT:			

	Índice de Tempo de Início de Tratamento do suporte.	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no catálogo de serviços, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%
INS3	TMS: Índice de Tempo Máximo para Solução de suporte.	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no catálogo de serviços, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade

8.9. Termos de Serviço (TRS) que deverão ser atendidos pela Contratada durante o período de prestação do serviço:

Tabela 17: TRS Termo de Serviço			
ID	Descrição	Aplicação	Pontuação Negativa
TRS 1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS 2	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS 3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS 4	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2

TRS 5	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS 6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS 7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS 9	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRS 10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	P o r ocorrência de indicador manipulado	100
TRS 11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS 12	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional	5
TRS 13	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10

TRS 14	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	10
TRS 15	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS 16	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência	10
TRS 17	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patchpanels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS 18	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS 19	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS 20	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS 21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI, bem como não apresentar a documentação exigida no contrato, relativas a segurança.	Por ocorrência	10

TRS 22	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS 23	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS 24	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS 25	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS 26	Deixar de documentar os ICSe de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS 27	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS 28	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS 29	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS 30	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 31	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10

TRS 32	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS 33	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 34	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRS 35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS 36	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS 37	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS 38	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS 39	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS 40	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

TRS 41	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
--------	--	----------------	----

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

8.10.1.não produzir os resultados acordados;

8.10.2.deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.10.3.deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.11. Do recebimento:

8.11.1.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).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.11.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10(dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.11.10.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

8.11.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.11.13. 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.

8.12. Procedimentos de Teste e Inspeção:

8.12.1.Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.12.2.O relatório gerado pela ferramenta de gestão de suporte.

8.12.3.O Relatório elaborado pela contratada.

8.12.4.O relatório dos fiscais quando ao descumprimento de cláusulas contratuais.

8.12.5.A nota fiscal de serviços.

8.12.6.O Termo de recebimento provisório definitivo e definitivo, constam dos Anexos VII e VIII.

8.13. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento:

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

Tabela 18:		
ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
01	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 48 horas úteis.	Multa de 1 % sobre o valor mensal 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 10 dias úteis. Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 30 % do valor mensal do Contrato.
02	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da primeira fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal.
03	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 10% a 30% do valor do Contrato.
04	Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato; Praticar ato fraudulento na execução do contrato; Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;	Multa Compensatória, para as infrações descritas de 1% a 30% do valor do Contrato.

	Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.	
05	Der causa à inexecução parcial do contrato.	Multa Compensatória, para as infrações descritas de 10% a 30% do valor do Contrato.
06	Der causa à inexecução total do contrato.	Multa Compensatória, para as infrações descritas de 15% a 30% do valor do Contrato.
07	Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.	Multa Compensatória, para as infrações descritas de 15% a 30% do valor do Contrato.
08	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado.	Multa Compensatória, para as infrações descritas de 10% a 30% do valor do Contrato.
09	Não apresentar a POSIN - Política de Segurança da Informação	Multa Compensatória, para as infrações descritas de 1% a 30% do valor do Contrato.

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

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

8.13.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.13.3. Conforme previsto no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

8.13.3.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.13.3.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.13.3.3. dar causa à inexecução total do contrato;

8.13.3.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.13.3.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

8.13.3.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

8.13.3.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

8.13.3.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

8.13.3.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8.13.3.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

8.13.3.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

8.13.3.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.13.4. Conforme previsto no art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 2021, as seguintes sanções:

8.13.4.1. advertência;

8.13.4.2. multa;

8.13.4.3. impedimento de licitar e contratar;

8.13.4.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.13.5. Na aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, serão considerados:

8.13.5.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.13.5.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.13.5.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.13.5.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

8.13.5.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.14. Liquidação:

8.14.1. 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.

8.14.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.14.3.1. o prazo de validade;

8.14.3.2. a data da emissão;

8.14.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.14.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.14.3.5. o valor a pagar; e

8.14.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.14.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.14.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14.6.A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

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

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

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

8.14.10. 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.

8.15. Prazo de pagamento:

8.15.1.O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.15.2.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 ICT (Índice de Custos de Tecnologia da Informação) de correção monetária.

8.16. Forma de pagamento:

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

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

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

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

8.16.5.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.

8.16.6.A CONTRATANTE não fará nenhum pagamento a CONTRATADA além do previsto em contrato, todos os custos com a equipe técnica da CONTRATADA ficarão a cargo da própria CONTRATADA, inclusive deslocamentos entre as unidades da CONTRATANTE.

8.16.7.A apresentação da nota Fiscal pela Empresa Contratada, deverá ser precedida do envio pela Contratada do relatório mensal de prestação de serviços, e da aprovação do relatório pela Contratante, o relatório terá como base as informações contidas na plataforma CITSmart, disponibilizada pela DTI/PF.

8.16.8. O Cálculo do valor Mensal a ser pago para a Contratada será realizado utilizando a seguinte fórmula:

8.16.8.1. Valor mensal a ser pago = Valor mensal do contrato – Ajustes de Nível de Serviço.

8.17. Cessão de crédito:

8.17.1.É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

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

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

8.17.3.Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

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

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

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

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

9.1.1. 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, por se tratar de serviço comum de TIC.

9.1.2. A proposta da licitante deverá ser acompanhada de toda documentação da habilitação técnica e jurídica.

9.1.3. A proposta deve ser acompanhada de PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS, conforme modelo do Anexo IX deste Termo de Referência.

9.1.3.1. A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS é prevista na PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024.

9.1.3.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

9.1.3.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.

9.1.3.4. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

9.1.3.4.1. O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além de respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação;

9.1.3.4.2. A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos, neste Termo de Referência.

9.1.3.4.3. O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida.

9.1.4. 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.

9.1.5. Na elaboração da proposta a Licitante deverá observar o disposto no item 6.3 deste Termo de Referência, onde são descritas Informações relevantes para o dimensionamento da proposta.

9.2. Regime de execução:

9.2.1. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário mensal.

9.2.2. O valor mensal a ser pago será o valor licitado e constante no contrato, o valor mensal pago poderá sofrer reduções caso a CONTRATADA não atinja os índices de desempenho previstos no Item 8 e subitens deste Termo de Referência.

9.2.3. A execução do contrato está condicionada a prestação de uma unidade de serviço mensal, mediante a verificação da qualidade dos serviços, e do gerenciamento e medição dos níveis de serviço.

9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência:

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

9.4. Da participação de cooperativas:

9.4.1. Não será permitido a participação de cooperativas, devido as exigências técnicas e aos métodos de medição e fiscalização previstos no termo de referência.

9.5. Da Habilitação Jurídica:

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

9.5.2. 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>;

9.5.3. 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;

9.5.4. 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.

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

9.5.6. 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

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

9.6. Da Habilitação fiscal, social e trabalhista:

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

9.6.2. 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.

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

9.6.4. 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;

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

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

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

9.6.8. 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.

9.7. Da Qualificação Econômico-Financeira:

- 9.7.1. Com a finalidade de assegurar que a Contratada seja capaz de fornecer o serviço, e cumprir as exigências contratuais, será exigida qualificação Econômico-Financeira.
- 9.7.2. 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;
- 9.7.3. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.7.4. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.7.5. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.7.6. 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
- 9.7.7. 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.
- 9.7.8. 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.
- 9.7.9. 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 capital mínimo de 10% [até 10%] do valor total estimado da contratação.
- 9.7.10. 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).
- 9.7.11. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.8. Da qualificação Técnica:

- 9.8.1. Considerando as especificidades do serviço, a necessidade de que a contratada seja de fato capaz de fornecer o objeto contratado dentro dos CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO do item 8 deste Termo de Referência, será exigido atestado de capacidade técnica.
- 9.8.2. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 9.8.2.1. 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.
- 9.8.3. 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.
- 9.8.4. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 9.8.4.1. Os atestados deverão comprovar a realização de serviços conforme o especificado no objeto do Termo de Referência.
- 9.8.4.2. Serão descartados os atestados de contratos que não são compatíveis com os serviços licitados neste Termo de referência.

9.8.4.3. A Licitante deverá apresentar atestados compatíveis com o objeto do Termo de Referência que demonstre que o licitante tenha executado serviços similares ao objeto da licitação, em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo de 3 (três) anos.

9.8.4.4. A referida comprovação de qualificação técnica deve atender e se limitar a parcela de maior relevância técnica e valor significativo do objeto da contratação, ou seja, não basta que as empresas interessadas comprovem aptidão para execução de qualquer atividade relacionada ao objeto principal ou secundário constante no seu contrato social vigente na época da contratação, faz-se necessária a comprovação de aptidão para desempenho de atividade específica de serviços técnicos especializados na área de TIC.

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

9.8.4.6. Nos atestados devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 implantadas.

9.8.4.7. Os atestados deverão conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados.

9.8.4.8. Os atestados deverão comprovar que a Licitante está prestando ou prestou serviços de Central de atendimento de TIC, Suporte ao Usuário de TIC, e Manutenção e Operação em infraestrutura de TIC.

9.8.4.9. Os atestados deverão comprovar que a Licitante prestou serviços de TIC, com medição por verificação da qualidade dos serviços, e do gerenciamento e medição dos níveis de serviço.

9.8.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

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

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.747.717,8 (um milhão setecentos e quarenta e sete mil, setecentos e dezessete reais e oitenta centavos), conforme custos unitários apostos na nota Técnica SEI 39982825.

Tabela 19:						
Item	Especificação	CATSER	Métrica	QTDE	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço continuado de: Gerenciamento dos suportes de TIC. Suporte ao usuário de TIC.	26980	Unidade de serviço	30	R\$ 58.257,26	R\$ 1.747.717,8

	Serviços de Operação na Infraestrutura de TIC.					
--	--	--	--	--	--	--

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

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

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:

11.2.1. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000013/2023

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

11.2.3. Id do item no PCA: 182

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

11.2.5. Identificador da Futura Contratação: 200344-39/2025 - Serviços de Suporte de TIC

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

11.4. Cronograma Físico Financeiro:

11.4.1. O pagamento será efetuado de forma mensal, em um contrato de 30 meses, mediante as condições estabelecidas no Item 8 e subitens deste Termo de Referência.

1. 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](#).

FRANCISCO CARLOS COELHO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 29/09/2025 às 22:07:02.

RONALDO CORREA

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 30/09/2025 às 10:45:11.

EMERSON SILVA SANTOS

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 30/09/2025 às 13:57:50.

ALINE MARCHESINI PINTO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 30/09/2025 às 17:09:52.