

Termo de Referência 17/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
17/2026	200402-SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL - AP	RONALDO HENRIQUE RIBEIRO NETO	31/07/2026 16:15 (v 0.11)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		08361.005127/2025-94

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Objeto

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de atendimento a usuários de TIC, para a Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá (SR/PF/AP) e suas unidades descentralizadas, compreendendo suporte técnico de 2º e 3º níveis, sustentação, monitoramento, governança de serviços de TIC e apoio à segurança da informação, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos, observados os níveis de serviço, indicadores de desempenho, requisitos técnicos e demais condições previamente definidos.

1.2. Descrição sumária

Os serviços objeto desta contratação estão organizados em dois itens, agrupados em lote único:

Item	Descrição	Equipe responsável
1	Operação de Infraestrutura de TIC (3º Nível)	Equipe Especializada I
2	Atendimento aos Usuários de TIC (2º Nível)	Equipe Especializada II

1.3. Não faz parte do objeto

Não integram o escopo desta contratação os serviços de atendimento remoto de 1º nível ao usuário, os quais serão prestados de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), por meio de contrato de âmbito nacional.

1.4. Modelo de contratação

A contratação será realizada na modalidade de serviços continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, com pagamento fixo mensal vinculado ao cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 6.680 /2024, com as alterações da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

1.5. Vigência

O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos até o limite de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que comprovada a vantajosidade para a Administração.

1.6. Classificação CATSER

O objeto contempla dois códigos do Catálogo de Serviços do Compras.gov.br (CATSER), correspondentes aos dois itens definidos no item 1.2:

- Item 1 — Operação de Infraestrutura de TIC (3º Nível) — Equipe Especializada I CATSER 27014 — Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

- Item 2 — Atendimento aos Usuários de TIC (2º Nível) — Equipe Especializada II CATSER 26980 — Central de Serviços de TIC (Serviço de Suporte ao Usuário de TIC).

A classificação observa a estrutura definida pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (com as alterações das Portarias SGD/MGI nº 6.680 /2024 e nº 6.055/2025), que separa, no modelo SISP, as vertentes funcionais de 'Operação de Infraestrutura' e 'Atendimento a Usuários' de TIC, bem como os paradigmas consolidados em contratações similares de órgãos do Executivo Federal (IPHAN PE 15/2019; MJSP PE 90012/2025; SR/PF/RO PE 90002/2024).

1.7. Justificativa do agrupamento em lote único

O agrupamento dos itens em lote único, com critério de julgamento por menor preço global, justifica-se pelos seguintes fatores:

(i) a separação em lotes distintos traria dificuldades para a fiscalização das atividades em campo e para o gerenciamento dos suportes; (ii) a separação dos serviços acarretaria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados entre os níveis 2 e 3; e (iii) a contratação em grupo único poderá refletir em menor custo, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar sua equipe para atender o contrato de forma mais econômica.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Base normativa

A presente contratação fundamenta-se nos seguintes normativos:

- a) Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos);
- b) Decreto nº 11.246/2022 (regulamenta o planejamento das contratações);
- c) Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 (contratação de soluções de TIC no âmbito do SISP);
- d) Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 (modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC);
- e) Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025 (atualização do modelo, Mapa Salarial de Referência e Fator K);
- f) Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 (pesquisa de preços);
- g) Portaria SE/MJSP nº 1.606/2024 (normas complementares de contratação no âmbito do MJSP);
- h) Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD);
- i) Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2020 (Segurança da Informação);

j) IN 209-DG/PF (subsidiariamente, no que não conflitar com a IN SGD/ME nº 94/2022);

k) Decreto nº 10.947/2022 (Plano de Contratações Anual);

l) Portaria MJSP nº 513/2020 (Programa de Integridade).

2.2. Alinhamento estratégico

A contratação está alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 da Polícia Federal, vinculada à Necessidade N6 — Ação A106, bem como encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) 2026, sob os itens 187 e 188, conforme registrado no Documento de Formalização da Demanda (DFD) SEI nº 143387090.

A presente contratação observa o modelo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, posteriormente alterada pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, especialmente quanto às diretrizes relacionadas ao planejamento da contratação, definição da solução, dimensionamento dos serviços, modelo de execução, gestão contratual e mecanismos de mensuração de resultados.

2.3. Justificativa da contratação

A SR/PF/AP dispõe atualmente de apenas 2 (dois) servidores efetivos lotados no Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), quantitativo significativamente inferior ao mínimo recomendado por métricas de dimensionamento do SISP (10 profissionais) e do CNJ (33 profissionais). Não há previsão de recomposição do quadro por meio de concurso público para a área de TI no período de 2025 a 2027.

A Polícia Federal faz uso de mais de 200 sistemas corporativos, necessários ao desempenho de atividades de polícia judiciária, inteligência policial, criminalística, controle migratório, emissão de passaportes, segurança privada, controle de produtos químicos e registro de armas, os quais demandam elevada disponibilidade dos recursos computacionais.

O contrato vigente (Contrato nº 05/2022 — Lanlink Informática Ltda.) possui vigência até 30 de junho de 2026, sem possibilidade de nova prorrogação, evidenciando a urgência da presente contratação para evitar a descontinuidade dos serviços de TIC.

2.4. Referência ao ETP

O presente Termo de Referência foi elaborado com base no Estudo Técnico Preliminar (ETP) nº 24/2025, que analisou quatro soluções possíveis e concluiu pela viabilidade técnica e econômica da Solução 4 — contratação de empresa especializada, única considerada viável dentre as alternativas avaliadas.

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

3.1. Visão geral da solução

A solução compreende a prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura de TIC (segurança da informação, redes de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores, sistemas operacionais, backup, armazenamento, monitoramento e gerenciamento operacional) e de atendimento aos usuários de TIC (suporte técnico de microinformática, sustentação dos ativos e softwares relacionados às atividades dos usuários).

3.2. Níveis de atendimento

O atendimento será estruturado em três níveis, conforme ITIL:

1º Nível (remoto): Provido pela DTI/PF, por meio de contrato nacional. Não integra o escopo desta contratação.

2º Nível (presencial ao usuário): Atendimento presencial ao usuário, instalação e configuração de equipamentos, manutenção preventiva e corretiva, incluindo o Líder Técnico Operacional, responsável pela coordenação das Equipes Especializadas I e II, relacionamento com a CONTRATANTE, acompanhamento dos indicadores de desempenho e supervisão da qualidade da prestação dos serviços.

3º Nível (operação de infraestrutura): Executado pela Equipe Especializada I, para incidentes que afetem múltiplos usuários ou exijam intervenção especializada na infraestrutura.

Os membros da Equipe I poderão executar atividades de atendimento ao usuário quando necessário à resolução de incidentes relacionados à infraestrutura de TIC. Os membros da Equipe II não executarão atividades especializadas de operação da infraestrutura de TIC atribuídas à Equipe Especializada I.

3.3. Equipes especializadas

Nível	Equipe	Escopo
3º Nível	Equipe Especializada I	Supervisão de TIC, Governança, Serviços Microsoft, Servidores, Armazenamento, Redes, Telefonia, Monitoramento, Segurança da Informação
2º Nível	Equipe Especializada II	Atendimento presencial ao usuário, instalação /configuração de equipamentos, manutenção preventiva e corretiva
Coordenação	Líder Técnico Operacional	Coordenação das Equipes I e II, relacionamento com a CONTRATANTE, supervisão de qualidade e SLAs

Os membros da Equipe I podem realizar ações de atendimento ao usuário. Os membros da Equipe II não estão habilitados a realizar os serviços de operação de infraestrutura de TIC.

3.4. Regiões de atendimento

Para fins de prestação dos serviços e definição dos níveis de serviço, as unidades da PF no Amapá são organizadas em duas regiões de atendimento, considerando a impossibilidade logística de deslocamento entre elas dentro dos prazos de SLA:

Região	Unidades	Distância	Usuários	% demanda
REGIÃO 1 MACAPÁ	Sede SR/PF/AP (150); Aeroporto (4); GEPOM (5 — futura)	0 a 20,2 km	159	~84% dos chamados
REGIÃO 2 OIAPOQUE	DPF/OPE/AP (25); Ponte Binacional (1)	575 km	26	~16% dos chamados
TOTAL	5 localidades (4 ativas + 1 futura)	—	185	100%

A distância entre as Regiões 1 e 2 (aproximadamente 575 km, com tempo de deslocamento terrestre estimado entre 6 e 8 horas, sem disponibilidade de transporte aéreo regular) impossibilita o atendimento simultâneo por uma mesma equipe dentro dos prazos de SLA estabelecidos. Essa condição fundamenta a definição de SLAs independentes por região.

3.5. Quadro consolidado das unidades de atendimento

Para fins de execução contratual, dimensionamento dos serviços, definição dos níveis de serviço e organização operacional da CONTRATADA, as unidades da Polícia Federal no Estado do Amapá são apresentadas de forma consolidada no quadro abaixo, contendo informações relativas à localização, quantidade estimada de usuários, principais características do ambiente tecnológico, forma de atendimento e categorias de serviços aplicáveis.

Região	Unidade	Endereço	Usuários estimados	Principais ativos/ambiente de TIC	Forma de atendimento	Categoria de serviço aplicável
Região 1 – Macapá	Sede SR/PF /AP	Entroncamento das Rodovias Norte-Sul e BR-210, S/N – Infraero – Macapá /AP	150	Estações de trabalho, notebooks, ativos de rede, servidores, equipamentos de comunicação, infraestrutura de armazenamento, backup e demais recursos corporativos de TIC	Atendimento presencial contínuo, com suporte local e atuação da equipe técnica residente	Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (CATSER 26980) e Serviços de Gerenciamento/Sustentação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)
Região 1 – Macapá	Aeroporto Internacional de Macapá	Rua Hildemar Maia, S/N – Jesus de Nazaré – Macapá /AP	4	Estações de trabalho, equipamentos de comunicação e recursos de TIC disponibilizados na unidade	Atendimento presencial sob demanda, integrado à equipe da Região 1	Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (CATSER 26980) e Serviços de Gerenciamento/Sustentação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)
Região 1 – Macapá	Base Externa GEPOM	Avenida Serra Rio, S/N – Fazendinha – Macapá/AP	5*	Ambiente tecnológico compatível com a estrutura operacional da unidade, sujeito a atualização após implantação definitiva	Atendimento presencial sob demanda, integrado à equipe da Região 1	Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (CATSER 26980) e Serviços de Gerenciamento/Sustentação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)
Região 2 – Oiapoque	DPF/OPE/AP	Av. Barão do Rio Branco, nº 500 – Oiapoque/AP	25	Estações de trabalho, equipamentos de comunicação e recursos tecnológicos necessários ao funcionamento da unidade	Atendimento presencial local, mediante equipe alocada na Região 2	Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (CATSER 26980) e Serviços de Gerenciamento/Sustentação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)
Região 2 – Oiapoque	Posto da PF na Ponte Binacional BR/GF	Ponte Transfronteiriça Brasil-França – Oiapoque/AP	1	Recursos computacionais e equipamentos de conectividade necessários ao funcionamento do posto	Atendimento presencial integrado à equipe da Região 2	Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (CATSER 26980) e Serviços de Gerenciamento/Sustentação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)

* Quantitativo preliminar estimado para fins de planejamento e dimensionamento da contratação, sujeito a revisão após a efetiva implantação da unidade.

Observação: Todas as unidades relacionadas no quadro possuem cobertura integral dos serviços contratados, contemplando tanto as atividades de **Suporte ao Usuário de TIC / Central de Serviços (CATSER 26980)** quanto as atividades de **Gerenciamento, Sustentação e Operação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)**.

A diferenciação entre Regiões 1 e 2 decorre exclusivamente das características logísticas e operacionais de atendimento, especialmente pela distância aproximada de 575 km entre Macapá/AP e Oiapoque/AP, impossibilitando o atendimento simultâneo por uma mesma equipe dentro dos níveis de serviço estabelecidos.

3.6. Perfis profissionais de referência

Os perfis profissionais abaixo são adotados como referência para fins de estimativa de custos e dimens ionamento, nos termos dos itens 10.6.1 e 10.7.1 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, não configurando exigência de alocação de postos de trabalho, conforme art. 15.5 da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025:

CBO	Equipe	Perfil Profissional	Qtd. ref.
2124-20	I	Analista de suporte computacional — Sênior	1
2124-10 / 2123-10	I	Analista de redes e comunicação de dados — Sênior	1

1425-30	II (Líder)	Gerente de suporte técnico de TI	1
3132-20	II	Técnico em manutenção de equipamentos de informática — Pleno	4
		Total de profissionais (referência)	7

O dimensionamento efetivo da equipe é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que deverá considerar o volume de demanda projetado (293,5 chamados/mês), os SLAs independentes por região, a impossibilidade logística de deslocamento entre as Regiões 1 e 2, e o atendimento simultâneo a múltiplas localidades.

Para fins de atendimento às características geográficas da contratação e à necessidade de execução simultânea dos serviços nas duas regiões de atendimento, a distribuição de referência dos perfis profissionais corresponde a:

Região 1 (Macapá/AP):

- 01 (um) Analista de Suporte Computacional — Sênior;
- 01 (um) Analista de Redes e Comunicação de Dados — Sênior;
- 01 (um) Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder Técnico);
- 03 (três) Técnicos em Manutenção de Equipamentos de Informática — Pleno.

Região 2 (Oiapoque/AP):

- 01 (um) Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática — Pleno.

Essa distribuição representa exclusivamente a referência utilizada para a estimativa de custos da contratação e para demonstrar a viabilidade operacional da solução, não caracterizando exigência de postos fixos de trabalho, permanecendo o dimensionamento definitivo da equipe como responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, observado o disposto no art. 15.5 da Portaria SGD/MGI nº 6.055 /2025.

3.7. Ferramenta ITSM

Todos os chamados deverão ser registrados, acompanhados e encerrados exclusivamente por meio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE (atualmente CITSMART), gerenciada pela DTI/PF. A CONTRATADA deverá treinar seus profissionais na utilização da plataforma e adaptá-la para atendimento dos requisitos contratados.

3.8. Integração com a DTI/PF

O atendimento será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento da DTI/PF. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá após o escalonamento do chamado pela DTI/PF para a SR/PF/AP.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de negócio

A contratação deve assegurar:

- a) Alinhamento com a contratação da DTI/PF, utilizando o Service Desk nacional para gestão das demandas;
- b) Atendimento ao usuário de TIC para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de prover solução remota;
- c) Funcionamento da infraestrutura de TIC em todas as unidades da PF no Amapá, incluindo o posto na fronteira com a Guiana Francesa;
- d) Gestão das demandas, incidentes e requisições dos usuários, com prestação de serviços in loco;
- e) Implantação, configuração, atualização e execução das soluções TIC demandadas;
- f) Cobertura da futura unidade GEPOM, a aproximadamente 20,2 km da sede.

4.2. Requisitos legais

A CONTRATADA deverá observar integralmente a legislação aplicável, em especial:

- a) Lei nº 14.133/2021 e regulamentos; b) IN SGD/ME nº 94/2022; c) Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025; d) LGPD (Lei 13.709/2018); e) IN GSI/PR nº 01/2020; f) Convenção Coletiva de Trabalho vigente no Estado do Amapá para profissionais de TIC.

A CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação durante toda a vigência contratual e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários, trabalhistas e tributários, sendo que seus profissionais não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

4.3. Requisitos de capacitação

A CONTRATADA deverá elaborar, no início do contrato, plano de capacitação de seus profissionais, às suas expensas, contemplando no mínimo:

- a) 60 (sessenta) horas anuais por profissional;
- b) Participação de cada profissional em ao menos 1 (um) treinamento oficial de fabricante;
- c) Relação de ações divididas por períodos de 12 meses.

O plano deve ser submetido à aprovação da CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato. A avaliação anual considerará não executado o plano cujas horas, treinamentos ou certificações sejam inferiores a 90% do planejado, ensejando glosa conforme Termo de Resultado de Serviço (TRS).

4.4. Requisitos temporais

4.4.1. Marcos contratuais

- a) Assinatura do contrato: até 2 dias úteis após convocação;
- b) Reunião inicial: até 5 dias úteis após assinatura;
- c) Período de implantação: 60 dias corridos;
- d) Período de adaptação (SLAs escalonados): 90 dias corridos;
- e) Plano de capacitação: até 90 dias após assinatura;
- f) Relatório mensal de desempenho: até 5 dias úteis após o último dia do mês;
- g) Aceite provisório: 3 dias úteis após recebimento do relatório;
- h) Aceite definitivo: 10 dias úteis após aceite provisório;
- i) Emissão de nota fiscal: 3 dias úteis após aceite definitivo.

4.4.2. Níveis de serviço (TIT e TMS)

Os chamados deverão ser atendidos conforme os tempos abaixo, aplicáveis de forma independente a cada região de atendimento:

Prioridade	TIT (Tempo de Início de Tratativa)	TMS (Tempo Máximo de Solução)
1 (Maior)	30 minutos	1 hora
2	30 minutos	2 horas
3	30 minutos	4 horas

4	30 minutos	8 horas
5 (Menor)	30 minutos	24 horas

Os tempos de atendimento devem ser cumpridos de forma independente por região, sendo que a existência de chamados em andamento em uma região não justifica o descumprimento de SLA em outra. As glosas serão apuradas separadamente por região.

4.5. Requisitos de segurança da informação e privacidade

A CONTRATADA deverá:

- a) Possuir Política de Segurança da Informação (POSIN) vigente, aderente à IN GSI/PR nº 01/2020, apresentada na assinatura do contrato;
- b) Credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar nos sítios e sistemas;
- c) Submeter seus colaboradores a investigação social e de vida pregressa conduzida pela Polícia Federal;
- d) Assinar Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo;
- e) Comunicar transferências, remanejamentos ou demissões com antecedência mínima de 7 dias para revogação de acessos;
- f) Atuar na condição de **Operadora** de dados pessoais, nos termos do art. 5º, inciso VII, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), realizando o tratamento exclusivamente para as finalidades previstas neste Termo de Referência e em estrita observância às instruções da CONTRATANTE, que atuará como **Controladora** dos dados pessoais;
- g) Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais realizadas, conforme art. 37 da LGPD, disponibilizando-o à CONTRATANTE quando solicitado;
- h) Comunicar formalmente à CONTRATANTE, na qualidade de Controladora dos dados pessoais, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, imediatamente após sua ciência e em prazo não superior a **24 (vinte e quatro) horas**, fornecendo todas as informações necessárias à avaliação do incidente e à adoção das medidas cabíveis pela CONTRATANTE, inclusive quanto às comunicações legalmente exigidas à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e, quando aplicável, aos titulares dos dados, nos termos do art. 48 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- i) Ao término do contrato ou por solicitação da CONTRATANTE, descartar de forma segura ou devolver à CONTRATANTE todos os dados pessoais a que teve acesso, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, exceto quando houver obrigação legal de retenção;
- j) Orientar e capacitar seus empregados, prepostos e colaboradores quanto às obrigações da LGPD, garantindo conscientização sobre proteção de dados pessoais;
- k) Instituir programa de integridade compatível com seu porte e área de atuação em até 9 (nove) meses da assinatura do contrato, nos termos da Portaria MJSP nº 513/2020.

4.6. Requisitos de disponibilidade

4.6.1. Horário administrativo: dias úteis, das 07h às 18h. Neste período, os profissionais deverão estar disponíveis presencialmente.

4.6.2. Horário de sobreaviso: dias úteis das 18h às 07h do dia seguinte, e durante as 24 horas de sábados, domingos e feriados. Antes do deslocamento, a equipe técnica deverá contatar o usuário para verificar a necessidade, podendo suspender o chamado mediante autorização registrada no CITSMART.

4.6.3. Regime 24/7/365: Os atendimentos de incidentes deverão estar disponíveis todos os dias do ano, de forma ininterrupta. Projeta-se que os acionamentos fora do horário administrativo não ultrapassem 5% do volume total. A CONTRATADA deverá prever na proposta comercial todos os custos associados, que não ensejarão pagamento adicional.

4.7. Requisitos de formação da equipe

Os requisitos detalhados de formação, certificações e experiência profissional para cada perfil (Equipe I, Líder, Equipe II) estão descritos no Anexo II — Requisitos de Qualificação Profissional, que integra este Termo de Referência, e foram definidos no ETP 24/2025, seções 6.8.4.1 a 6.8.4.4, com a respectiva fundamentação técnica.

4.8. Requisitos de garantia e manutenção

A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual, inclusive mediante adoção das medidas necessárias para mitigação de riscos operacionais e contingências decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, observado o Plano de Continuidade dos Serviços previsto neste Termo de Referência.

Além disso, deverá prestar garantia de execução contratual correspondente a **5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato**, na forma dos arts. 96 a 102 da Lei nº 14.133/2021, permanecendo essa garantia válida durante toda a execução contratual, independentemente do período de implantação, adaptação operacional ou da sistemática de remuneração por resultados adotada.

4.9. Requisitos de sustentabilidade

A CONTRATADA deverá atender aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos na IN SGD/ME nº 94/2022, pautar-se no uso racional de recursos e respeitar o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (5ª edição, AGU). O atendimento ao usuário deverá ser em língua portuguesa do Brasil.

4.10. Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, em razão da natureza dos serviços, que exigem fiscalização direta, controle contínuo da execução e acesso a ambientes, sistemas e informações sensíveis da CONTRATANTE.

4.11. Vistoria

A vistoria é facultativa. A licitante que optar por não realizá-la deverá apresentar declaração formal de pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação.

4.12. Participação de sociedades cooperativas

Em razão das características técnicas e operacionais do objeto, **não será admitida a participação de sociedades cooperativas** na presente contratação.

A vedação decorre da necessidade de que a futura contratada possua estrutura organizacional compatível com a execução continuada dos serviços, capacidade de gestão operacional integrada, disponibilidade permanente de equipe técnica especializada, gerenciamento centralizado dos recursos empregados na execução contratual e responsabilidade exclusiva pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

A solução compreende a prestação continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação, abrangendo atividades de suporte técnico de 2º e 3º níveis, sustentação e operação da infraestrutura de TIC, monitoramento dos ambientes tecnológicos, governança dos serviços de TIC e apoio à segurança da informação, em regime de atendimento contínuo 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, envolvendo atendimento presencial em unidades localizadas em diferentes municípios do Estado do Amapá.

Além da elevada complexidade técnica da solução, a execução contratual exige capacidade permanente de gerenciamento operacional, coordenação técnica, substituição tempestiva de profissionais quando necessário, manutenção da continuidade dos serviços e assunção integral dos riscos inerentes à execução contratual, características que demandam organização empresarial compatível com o objeto contratado.

Dessa forma, considerando as especificidades da solução, conclui-se que a participação de sociedades cooperativas mostra-se incompatível com o modelo de execução definido para a presente contratação.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. Papéis e responsabilidades

5.1.1. Da CONTRATANTE

Caberá à CONTRATANTE:

- a) Designar Gestor do Contrato, Fiscal Técnico, Fiscal Requisitante e Fiscal Administrativo, conforme art. 117 da Lei 14.133/2021 e IN SGD/ME nº 94/2022;
- b) Emitir Ordens de Serviço e fiscalizar sua execução;
- c) Avaliar os relatórios de desempenho e emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo;
- d) Aplicar glosas e sanções quando cabível;
- e) Providenciar infraestrutura física de apoio e acesso VPN para os profissionais da CONTRATADA;
- f) Ajustar o catálogo de serviços e tempos de atendimento na plataforma CITSMART.

5.1.2. Da CONTRATADA

Caberá à CONTRATADA:

- a) Indicar formalmente preposto administrativo em até 5 dias úteis da assinatura do contrato;
- b) Alocar o líder técnico operacional conforme item 6.3 deste TR;
- c) Executar os serviços conforme catálogo, SLAs e orientações da fiscalização;
- d) Manter as qualificações e certificações dos profissionais durante toda a vigência;
- e) Apresentar relatório mensal de desempenho em até 5 dias úteis após o último dia do mês;
- f) Ceder à CONTRATANTE todos os direitos de propriedade intelectual sobre documentação, scripts e bases de conhecimento produzidos;
- g) Realizar transição contratual ao término da vigência, assegurando transferência de conhecimento;
- h) Responder por todas as notificações no prazo de até 10 dias úteis.

5.2. Obrigações específicas

5.2.1. Obrigações da CONTRATANTE

- a) Nomear gestor e fiscais do contrato (técnico, requisitante e administrativo), conforme IN SGD/ME nº 94/2022;
- b) Emitir Ordens de Serviço e acompanhar sua execução;
- c) Providenciar a infraestrutura física de apoio e acesso VPN;
- d) Ajustar o catálogo de serviços e tempos de atendimento na plataforma CITSMART;
- e) Realizar a avaliação mensal dos indicadores de desempenho;
- f) Efetuar os pagamentos nas condições e prazos pactuados;
- g) Comunicar formalmente quaisquer irregularidades na prestação dos serviços;
- h) Conduzir a investigação social e de vida pregressa dos profissionais da CONTRATADA;
- i) Fornecer a ficha cadastral e demais documentos necessários ao credenciamento.

5.2.2. Obrigações da CONTRATADA

- a) Executar os serviços conforme especificações do TR, catálogo de serviços e Ordens de Serviço;
- b) Indicar preposto administrativo em até 5 dias úteis da assinatura;
- c) Alocar líder técnico operacional conforme item 6.3 deste TR;
- d) Manter todas as qualificações e certificações exigidas durante a vigência;
- e) Submeter profissionais à investigação social da PF com antecedência mínima de 2 dias;
- f) Observar integralmente a LGPD e a Política de Segurança da Informação da PF;
- g) Apresentar relatórios mensais de desempenho no prazo estabelecido;
- h) Cumprir o plano de capacitação aprovado pela CONTRATANTE;
- i) Realizar a transferência de conhecimento ao término do contrato;
- j) Ceder os direitos de propriedade intelectual sobre toda documentação produzida;
- k) Comunicar transferências, remanejamentos ou demissões com 7 dias de antecedência;
- l) Utilizar exclusivamente a plataforma CITSMART para registro de chamados;
- m) Prover todos os recursos ferramentais necessários à prestação dos serviços;
- n) Observar a CCT vigente no Estado do Amapá para profissionais de TIC;
- o) Instituir programa de integridade em até 9 meses da assinatura (Portaria MJSP 513/2020);
- p) Apresentar POSIN vigente e aderente à IN GSI/PR nº 01/2020 na assinatura do contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Condições gerais de execução

A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pela CONTRATADA, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE. A OS indicará o serviço, a região e os parâmetros de atendimento.

O método de trabalho será baseado no conceito de delegação de responsabilidade: a CONTRATANTE é responsável pela gestão, fiscalização e conformidade aos padrões de qualidade; a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços e pela gestão de seus recursos humanos.

Os serviços deverão ser prestados em conformidade com as boas práticas ITIL v3/v4, COBIT v5, NBR ISO/IEC 20000 e NBR ISO/IEC 27000, em suas versões atualizadas, desde que não conflitem com os padrões e procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

6.2. Modalidade de atuação

A atuação das equipes deve ser predominantemente presencial nas instalações da CONTRATANTE, em razão das diretrizes de segurança institucional e da complexidade dos equipamentos, que frequentemente exigem intervenções técnicas diretas. Excepcionalmente, alguns serviços poderão ser realizados de forma remota quando devidamente acordado com a CONTRATANTE, sempre priorizando a segurança e a continuidade operacional.

A operação da sala de monitoramento da infraestrutura de TIC (Zabbix, CFTV, alertas) exige presença física de profissional da Equipe I durante o horário administrativo, em razão das restrições de acesso remoto ao ambiente de gerenciamento.

6.3. Atuação do Líder Técnico Operacional

6.3.1. O Líder Técnico Operacional, integrante da **Equipe Especializada II**, deverá exercer suas atividades de forma presencial na sede da SR/PF/AP (Região 1 – Macapá), durante o horário administrativo (07h às 18h, em dias úteis), sendo responsável por:

- I — coordenar in loco as atividades das Equipes Especializadas I e II;

II — manter interlocução diária com a equipe de fiscalização do contrato designada pela CONTRATANTE;

III — acompanhar presencialmente os indicadores de desempenho e os níveis de serviço, por meio da ferramenta ITSM (CITSMART);

IV — supervisionar a qualidade do atendimento presencial ao usuário;

V — participar de reuniões presenciais com representantes da CONTRATANTE para medição de serviços e avaliação de desempenho.

6.3.2. A presença do líder técnico operacional na sede da SR/PF/AP justifica-se pela natureza das atividades de supervisão e coordenação, que exigem acesso direto ao ambiente de TIC, interação presencial com as equipes e com os usuários, e observância das diretrizes de segurança institucional da Polícia Federal, não se configurando como alocação de posto de trabalho, mas como requisito funcional vinculado à prestação do serviço contratado, nos termos do art. 15.5 da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

6.3.3. O líder técnico não poderá participar da execução de atividades operacionais. Suas atividades não se confundem com as do preposto administrativo da CONTRATADA.

6.3.4. Eventuais ausências deverão ser comunicadas à equipe de fiscalização com antecedência mínima de 24 horas, devendo a CONTRATADA designar substituto com qualificação equivalente, sob pena de aplicação das glosas previstas nos indicadores de desempenho.

6.4. Implantação

6.4.1. No início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá demonstrar capacidade operacional para atendimento simultâneo das Regiões 1 e 2, observando, como distribuição mínima exigida para assegurar o atendimento simultâneo das regiões, a seguinte distribuição operacional:

Região 1 (Macapá/AP):

- 01 (um) Analista de Suporte Computacional — Sênior;
- 01 (um) Analista de Redes e Comunicação de Dados — Sênior;
- 01 (um) Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder Técnico);
- 03 (três) Técnicos em Manutenção de Equipamentos de Informática — Pleno.

Região 2 (Oiapoque/AP):

- 01 (um) Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática — Pleno.

A exigência acima decorre da necessidade de assegurar o atendimento simultâneo das duas regiões geográficas abrangidas pela contratação e encontra respaldo na excepcionalidade prevista no item 15.5 da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, não caracterizando exigência de contratação por postos de trabalho nem afastando a responsabilidade da CONTRATADA pelo dimensionamento da equipe necessária ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6.4.2. O período de implantação será de 60 (sessenta) dias corridos, durante o qual a CONTRATADA deverá concluir a formação da equipe, incluindo investigação social, credenciamento e cadastro na plataforma CITSMART.

6.4.3. A CONTRATADA deverá estar apta a cumprir integralmente os SLAs desde o primeiro dia após o período de adaptação (90 dias), em todas as regiões, de forma simultânea e independente.

6.4.4. O dimensionamento da equipe é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que deverá considerar: (i) o volume de demanda projetado de 293,5 chamados/mês; (ii) os SLAs independentes por região; (iii) a impossibilidade logística de deslocamento entre Regiões 1 e 2 (575 km / 6-8h); (iv) o atendimento a 3 localidades na Região 1 (Sede SR/PF/AP, Aeroporto de Macapá e Base Externa GEPOM) e 2 localidades na Região 2 (DPF/OPE/AP e Posto da Ponte Binacional BR/GF); e (v) a distribuição operacional mínima prevista no item 6.4.1, exclusivamente para garantir a viabilidade do atendimento simultâneo das regiões, nos termos do item 15.5 da Portaria SGD /MGI nº 6.055/2025, sem caracterização de contratação por postos de trabalho.

6.5. Transferência de conhecimento

Considerando que o contrato anteriormente vigente encerrou-se em **30/06/2026**, sem possibilidade de prorrogação ou contratação emergencial da mesma empresa, não haverá fase de transição operacional entre contratadas nem transferência de conhecimento diretamente pela prestadora anterior.

A CONTRATADA deverá estruturar sua operação com base na documentação técnica, inventários, base de conhecimento e demais informações disponibilizadas pela CONTRATANTE, promovendo todas as ações necessárias para o início regular da execução contratual e para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos desde o término do período de implantação.

6.6. Visitas Técnicas Programadas (VTP)

As atividades referentes às VTP devem ser iniciadas às 8h do dia agendado. A CONTRATADA deve programar o deslocamento antecipado de seu efetivo. A programação das VTP será definida em conjunto com a CONTRATANTE e registrada na ferramenta ITSM.

6.7. Registro de atividades

Todos os atendimentos e suas soluções devem ser registrados com detalhamento do problema e solução adotada na ferramenta ITSM (CITSMART). A CONTRATADA deverá manter atualizadas as bases de conhecimento e de configuração dos ativos de TIC.

6.8. Catálogo de Serviços

O catálogo de serviços, contendo a descrição detalhada das atividades, grupo executor, tempos de atendimento (TIT/TMS) e classificação de prioridade, consta do Anexo I deste Termo de Referência. A CONTRATANTE ajustará o catálogo na plataforma de chamados utilizada pela Polícia Federal.

O Catálogo de Serviços consta do Anexo I deste Termo de Referência, contemplando as atividades das Equipes I e II conforme definido no ETP 24/2025 (requisitos I.01 a I.70 e II.01 a II.38).

6.9. Transição contratual

Ao término da vigência ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Apresentar plano de transição contratual à CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias antes do encerramento da vigência, contendo cronograma detalhado de transferência de conhecimento, documentação, scripts, bases de dados, configurações e procedimentos;
- b) Executar efetivamente a transição nos últimos 30 (trinta) dias de vigência, com dedicação de pelo menos 1 (um) profissional exclusivamente para essa atividade;
- c) Garantir sobreposição mínima de 15 (quinze) dias com a nova contratada, se houver, para repasse presencial de conhecimento;
- d) Manter a prestação integral dos serviços durante o período de transição, sem prejuízo dos níveis de serviço;
- e) Devolver todos os acessos, equipamentos, crachás e credenciais concedidos pela CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento;
- f) Entregar versão atualizada da base de conhecimento e do inventário de ativos, em formato editável, no último dia de vigência contratual.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Reuniões de acompanhamento

7.1.1. Reunião inicial: Em até 5 dias úteis após assinatura do contrato, para alinhamento de expectativas, apresentação das equipes, definição de canais de comunicação e cronograma de implantação.

7.1.2. Reuniões mensais: Para medição de serviços, avaliação de desempenho, análise de SLAs e deliberação sobre melhorias. Participam o líder técnico operacional, o preposto e a equipe de fiscalização.

7.1.3. Reuniões extraordinárias: Convocadas pela CONTRATANTE quando necessário, com antecedência mínima de 24 horas.

7.2. Comunicação

A CONTRATADA deverá fornecer meios de contato permanente (e-mail, telefone fixo, celular) com os profissionais responsáveis pelos atendimentos, inclusive em horário de sobreaviso. Toda comunicação formal deverá ser registrada no SEI ou na plataforma CITSMART, conforme a natureza da comunicação.

7.3. Fiscalização

- 7.3.1. Fiscal Técnico:** Responsável por avaliar a execução técnica dos serviços, verificar o cumprimento dos SLAs, validar os relatórios de desempenho e atestar a conformidade dos serviços prestados.
- 7.3.2. Fiscal Requisitante:** Responsável por avaliar se os serviços atendem às necessidades de negócio da SR/PF/AP.
- 7.3.3. Fiscal Administrativo:** Responsável por verificar as condições de habilitação, regularidade fiscal e trabalhista, e acompanhar os aspectos administrativos do contrato.
- 7.3.4. Gestor do Contrato:** Responsável pela coordenação das atividades de fiscalização, interação com a CONTRATADA e encaminhamento de pendências à autoridade competente.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Modelo de pagamento

A remuneração da CONTRATADA ocorrerá mediante pagamento mensal de valor fixo, vinculado à efetiva prestação dos serviços e ao cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme modelo de contratação por resultados previsto na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, com as alterações promovidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

O pagamento será devido após o início efetivo da execução contratual, observado o período de implantação previsto neste Termo de Referência e os procedimentos de recebimento dos serviços, podendo sofrer reduções (glosas) em razão do descumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

8.2. Indicadores de desempenho

Os seguintes indicadores compõem o Termo de Resultado de Serviço (TRS), a ser apurado mensalmente:

ID	Indicador	Meta	Forma de apuração	Glosa máx.
IND-01	Tempo de Início de Tratativa (TIT)	≥ 95% dos chamados dentro do TIT	CITSMART, por região	5%
IND-02	Tempo Máximo de Solução (TMS)	≥ 90% dos chamados dentro do TMS	CITSMART, por região	10%
IND-03	Satisfação do usuário	≥ 80% de avaliações positivas	Pesquisa pós-chamado	5%
IND-04	Disponibilidade dos serviços de infraestrutura sob responsabilidade da CONTRATADA (servidores, rede local, armazenamento, backup, monitoramento)	≥ 99% de uptime mensal, excluídas: (i) janelas de manutenção programada com 72h de antecedência aprovadas pela CONTRATANTE; (ii) indisponibilidade por falha de energia, link de internet contratado por terceiros ou infraestrutura predial; (iii) casos fortuitos e de força maior documentados	Apuração pela ferramenta Zabbix da SR/PF/AP, com registros exportados mensalmente e validados pela fiscalização	10%
IND-05	Execução do plano de capacitação	≥ 90% das horas e treinamentos planejados	Relatório anual de capacitação	3%

IND-06	Cumprimento das funções do líder técnico operacional	100% de comparecimento a reuniões de fiscalização agendadas; tempo de resposta a acionamentos da fiscalização ≤ 2h em dias úteis; atas de acompanhamento dos indicadores assinadas mensalmente	Registros da ferramenta CITSMART, atas de reunião e comunicações formais com a fiscalização	5%
IND-07	Qualidade dos registros no CITSMART	≥ 95% dos chamados com registro completo	Auditoria mensal pela fiscalização	2%

Os indicadores serão apurados considerando a execução efetiva dos serviços em cada período contratual, observadas as metas escalonadas previstas para o período de adaptação e a apuração independente dos indicadores aplicáveis a cada região de atendimento.

8.3. Fórmula de cálculo das glosas

O valor da fatura mensal será calculado da seguinte forma:

$$\text{Valor da Fatura} = \text{Valor Fixo Mensal} - \sum \text{Glosas}$$

Cada indicador que não atingir a meta terá sua glosa calculada proporcionalmente ao descumprimento, até o limite máximo previsto na tabela acima. O somatório das glosas em um mesmo mês não poderá ultrapassar o teto de 40% do valor fixo mensal, sendo este o valor máximo a ser retido. Caso o somatório das glosas atinja o teto de 40% por 3 (três) meses consecutivos ou por 5 (cinco) meses alternados em período de 12 (doze) meses, configura-se inexecução parcial do contrato, ensejando a abertura de processo administrativo de sanção, nos termos do art. 137, II, da Lei nº 14.133/2021.

As glosas incidirão exclusivamente sobre os indicadores cuja aferição seja exigível no respectivo período de execução contratual, observadas as metas transitórias previstas para o período de adaptação estabelecido neste Termo de Referência.

8.4. Apuração por região

Os indicadores IND-01 (Tempo de Início de Tratativa) e IND-02 (Tempo Máximo de Solução) serão aferidos individualmente para cada região de atendimento, considerando a autonomia operacional das Regiões 1 (Macapá/AP) e 2 (Oiapoque/AP).

O desempenho obtido em uma região não compensará eventual descumprimento ocorrido na outra, sendo as glosas calculadas proporcionalmente ao volume de chamados de cada região.

8.5. Período de adaptação

Os primeiros 90 (noventa) dias da execução contratual corresponderão ao período de implantação e adaptação operacional da solução, destinado à absorção do ambiente tecnológico, integração da equipe contratada, validação dos procedimentos operacionais e estabilização da prestação dos serviços.

Durante esse período, os serviços serão normalmente executados e remunerados, observando-se, contudo, metas progressivas para os indicadores de desempenho IND-01, IND-02 e IND-03, conforme tabela abaixo:

Período	Meta TIT	Meta TMS	Meta Satisfação
Dias 1 a 30	≥ 70%	≥ 70%	≥ 60%
Dias 31 a 60	≥ 80%	≥ 80%	≥ 70%
Dias 61 a 90	≥ 90%	≥ 85%	≥ 75%

A partir do dia 91	≥ 95%	≥ 90%	≥ 80%
---------------------------	--------------	--------------	--------------

Decorrido o período de adaptação, todos os indicadores passarão a ser exigidos integralmente, aplicando-se as metas definitivas previstas neste Termo de Referência.

8.6. Procedimento de pagamento

- 8.6.1.** A CONTRATADA entregará relatório mensal de desempenho em até 5 dias úteis após o encerramento do mês;
- 8.6.2.** A CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Provisório em até 3 dias úteis;
- 8.6.3.** A CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Definitivo em até 10 dias úteis, após verificação dos indicadores;
- 8.6.4.** A CONTRATADA emitirá nota fiscal em até 3 dias úteis após o recebimento definitivo;
- 8.6.5.** O pagamento será efetuado em até 30 dias corridos após o recebimento da nota fiscal, condicionado à regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.
- 8.6.6.** Durante o período de implantação e adaptação previsto no item 8.5, o pagamento mensal observará as metas progressivas dos indicadores de desempenho, aplicando-se as glosas apenas em relação às metas vigentes para cada etapa do cronograma de adaptação.

8.7. Reajuste

- 8.7.1.** Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 24 /07/2026.
- 8.7.2.** Após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, os preços contratados serão reajustados de ofício pela CONTRATANTE, independentemente de solicitação da CONTRATADA, mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, calculado e divulgado pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente em relação às obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, nos termos do art. 92, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.
- 8.7.3.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste concedido.
- 8.7.4.** Na hipótese de atraso ou ausência de divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE poderá utilizar, provisoriamente, a última variação oficialmente divulgada, promovendo a compensação das diferenças eventualmente existentes quando da publicação do índice definitivo.
- 8.7.5.** Nas aferições finais, será obrigatoriamente aplicado o índice definitivo divulgado pelo órgão responsável.
- 8.7.6.** Caso o ICTI venha a ser extinto, descontinuado ou não possa mais ser utilizado, será adotado o índice oficial que vier a substituí-lo por determinação legal ou normativa.
- 8.7.7.** Na ausência de índice substituto definido em norma legal ou regulamentar, as partes acordarão a adoção de outro índice oficial que melhor reflita a variação dos custos do setor de Tecnologia da Informação, mediante celebração de termo aditivo, observado o princípio da manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 8.7.8.** O reajuste será formalizado mediante apostilamento, observado o disposto no art. 136 da Lei nº 14.133/2021.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Disposições gerais

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA que dar causa à inexecução parcial ou total do contrato, não mantiver a proposta, não celebrar o contrato, falhar ou fraudar na execução do objeto, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

As sanções serão aplicadas observando-se o devido processo legal, com garantia de contraditório e ampla defesa, conforme arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021.

9.2. Sanções aplicáveis

Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração poderá aplicar as seguintes sanções:

Sanção	Hipótese de aplicação
Advertência	Infrações leves que não acarretem prejuízo significativo à execução do contrato. Aplica-se como medida inicial, registrada nos autos.
Multa moratória	0,5% por dia de atraso injustificado no cumprimento de obrigação contratual, incidente sobre o valor mensal do serviço, limitada a 10% do valor mensal.
Multa compensatória	Até 20% do valor do contrato, pela inexecução total, ou até 10% do valor do contrato, pela inexecução parcial.
Impedimento de licitar	Pelo prazo de até 3 anos, nos termos do art. 156, § 4º, da Lei 14.133/2021, quando a conduta do contratado ensejar prejuízo relevante à Administração.
Declaração de inidoneidade	Pelo prazo mínimo de 3 e máximo de 6 anos, nas hipóteses do art. 156, § 5º, da Lei 14.133/2021.

9.3. Tabela de infrações específicas

As infrações abaixo correlacionam-se com as hipóteses do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, e as sanções aplicáveis observam os parâmetros dos arts. 156 e 157 da mesma Lei, respeitado o devido processo legal. A distinção entre glosas (Seção 8) e multas (esta seção) é preservada: glosas retiram valor pelo serviço não prestado conforme ANS; multas punem infração administrativa.

ID	Infração	Gravidade	Consequência cabíveis
S01	Não apresentar equipe com certificações exigidas no prazo	Grave	Multa 2% + advertência
S02	Ausência do líder técnico sem substituto por mais de 2 dias	Média	Glosa IND-06 + advertência
S03	Descumprimento sistemático de SLA (Atingimento do teto de 40% de glosas por três meses consecutivos ou cinco meses alternados no período de doze meses).	Gravíssima	Multa 10% + eventual extinção do contrato
S04	Recusa injustificada em atender chamado de prioridade 1	Gravíssima	Multa 5% + advertência
S05	Fechamento deliberado de chamado sem solução efetiva	Grave	Glosa TMS + advertência
S06		Gravíssima	

	Violação de sigilo ou política de segurança da informação		Multa 20% + eventual extinção do contrato + impedimento
S07	Não execução do plano de capacitação (< 90% do planejado)	Média	Glosa IND-05
S08	Não apresentação do plano de capacitação no prazo	Média	Multa 1% + advertência
S09	Utilização de técnico não credenciado ou sem certificação exigida	Grave	Multa 2% + advertência
S10	Não atendimento a notificação no prazo de 10 dias úteis	Média	Multa 0,5%/dia

9.4. Cumulação e compensação

As sanções de multa poderão ser cumuladas com as demais sanções previstas. As glosas decorrentes do descumprimento de indicadores de desempenho (Seção 8) não se confundem com as multas previstas nesta seção, sendo aplicáveis de forma independente. O valor das multas será descontado dos pagamentos devidos ou cobrado judicialmente, se necessário.

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

Poderão participar desta licitação os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta contratação, observadas as restrições previstas neste Termo de Referência, especialmente a vedação à participação de sociedades cooperativas prevista no item 4.12.

10.1. Modalidade, natureza do objeto e critério de julgamento

A presente contratação possui natureza de **serviço comum de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, considerando que os serviços pretendidos possuem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, mediante especificações usuais de mercado, indicadores de níveis de serviço, requisitos técnicos, critérios de medição e resultados esperados previamente estabelecidos.

Embora envolvam atividades especializadas de suporte técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, os serviços possuem características padronizáveis e passíveis de avaliação objetiva, permitindo a comparação das propostas e o julgamento por critérios definidos previamente pela Administração.

Dessa forma, a licitação será realizada na modalidade **Pregão Eletrônico**, com critério de julgamento por **menor preço global**, em lote único, conforme disposto no art. 6º, inciso XLI, e art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

10.2. Qualificação técnica

10.2.1. Da empresa

a) Certificação ISO/IEC 20000-1: A licitante deverá apresentar, na assinatura do contrato, certificação ISO/IEC 20000-1 vigente, comprovando adoção de sistema de gestão de serviços de TI.

b) Atestado de capacidade técnica: A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem experiência na execução de serviços continuados compatíveis com o objeto da presente contratação, abrangendo, obrigatoriamente:

I – serviços de operação, sustentação ou gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação;

II – serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (Central de Serviços/Service Desk).

Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação da experiência exigida, desde que, em conjunto, demonstrem a execução das duas parcelas técnicas acima descritas.

Os atestados deverão evidenciar, sempre que aplicável:

I – atendimento a ambiente com, no mínimo, 100 (cem) usuários;

II – utilização de ferramenta ITSM para registro, acompanhamento e encerramento de chamados;

III – execução dos serviços baseada em boas práticas ITIL, contemplando, no mínimo, gestão de incidentes e gestão de mudanças.

Nos atestados deverão constar: a empresa emitente, o responsável pelo setor, contatos para diligência e a especificação dos serviços executados, conforme art. 67 da Lei 14.133/2021.

10.2.2. Dos profissionais

As certificações e requisitos de formação dos profissionais não são exigidos como critério de habilitação da licitante, mas como condição de execução contratual. A apresentação da equipe com as certificações exigidas deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias corridos após o recebimento da Ordem de Serviço, conforme Anexo II — Requisitos de Qualificação Profissional.

As certificações exigidas para a empresa (ISO/IEC 20000-1) deverão ser apresentadas na assinatura do contrato.

10.3. Qualificação econômico-financeira

10.3.1 Justificativa das exigências

A qualificação econômico-financeira exigida neste Termo de Referência foi definida com fundamento no art. 69 da Lei nº 14.133/2021, observando os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da competitividade, bem como as orientações constantes do Parecer nº 00017/2024/CNLCA/CGU/AGU e do Parecer nº 00081/2026/CJU-AP/CGU/AGU.

Embora a presente contratação seja classificada como **serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra**, entende-se necessária a exigência de demonstração da capacidade econômico-financeira das licitantes, considerando a relevância estratégica do objeto, a elevada criticidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação para a continuidade das atividades institucionais da Polícia Federal, a execução contínua em regime 24x7x365, a abrangência geográfica da contratação, compreendendo unidades localizadas em diferentes municípios do Estado do Amapá, e o expressivo valor estimado da contratação.

Optou-se pela exigência dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), bem como, subsidiariamente, da comprovação de patrimônio líquido mínimo, nos termos do art. 69 da Lei nº 14.133/2021, por serem medidas suficientes para demonstrar a capacidade econômico-financeira da futura contratada, sem impor restrições desproporcionais à competitividade do certame.

Considerando a natureza da contratação e inexistindo justificativa específica para ampliação da exigência, a avaliação da qualificação econômico-financeira será realizada com base nas demonstrações contábeis do **último exercício social exigível**, em conformidade com o entendimento firmado no Parecer nº 00017/2024/CNLCA/CGU/AGU.

10.3.2 Documentação

A licitante deverá apresentar:

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

Balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis do **último exercício social**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem boa situação financeira da empresa.

A boa situação financeira será comprovada mediante a obtenção dos seguintes índices:

$LG = \text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo} / \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$

$LC = \text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}$

$SG = \text{Ativo Total} / \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$

devendo todos apresentar resultado **superior a 1 (um)**.

Caso a licitante apresente resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) ou Solvência Geral (SG), deverá comprovar patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses, na forma do art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

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

Os documentos contábeis deverão observar as normas legais aplicáveis, bem como os limites definidos pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital – ECD ao Sistema Público de Escrituração Digital – SPED.

O atendimento aos índices econômicos previstos neste item poderá ser comprovado mediante declaração assinada por profissional legalmente habilitado da área contábil, nos termos do § 1º do art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

10.4. Regularidade fiscal e trabalhista

A licitante deverá comprovar regularidade perante a Fazenda Federal (incluindo dívida ativa da União e contribuições previdenciárias), Fazenda Estadual e Municipal, FGTS e Justiça do Trabalho (CNDT), conforme art. 68 da Lei 14.133/2021. Para Microempreendedor Individual (MEI), será aceito o Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).

10.5. Garantia contratual

A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, como condição para assinatura do instrumento contratual, podendo optar por uma das modalidades previstas no art. 96, § 1º: caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

10.6. Vistoria

A vistoria é facultativa. A licitante que optar por realizá-la poderá agendar com o NTI/SR/PF/AP em até 3 dias úteis antes da data da licitação. A licitante que não realizar a vistoria deverá apresentar declaração formal de pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. Metodologia da estimativa de preços

A estimativa de preços da presente contratação foi elaborada em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021, com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, com a Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

Considerando que a solução contempla perfis profissionais padronizados constantes do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, adotou-se como metodologia de formação da estimativa dos custos de mão de obra a aplicação do **Mapa Salarial de Referência** e do respectivo **Fator K**, conforme disciplinado pela referida Portaria.

Os custos específicos decorrentes das peculiaridades da execução contratual no âmbito da Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Amapá, não contemplados na metodologia paramétrica do Mapa Salarial de Referência e do Fator K, foram individualizados mediante memórias de cálculo próprias, compreendendo os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação e adicional de periculosidade.

As consultas ao Banco de Preços, ao Sistema Pesquisa de Preços do Compras.gov.br e às demais fontes de pesquisa de mercado foram utilizadas para validação da compatibilidade dos valores obtidos pela metodologia oficial e para subsidiar a composição dos custos complementares não abrangidos pelo modelo referencial da Secretaria de Governo Digital.

A memória de cálculo, as premissas adotadas, as pesquisas realizadas e a consolidação da estimativa encontram-se detalhadas na Nota Técnica de Pesquisa de Preços nº 05/2026-NTI/SR/PF/AP (SEI nº 147286405) e no Mapa Comparativo de Preços (SEI nº 147286196) que integram os autos do processo.

11.2. Estimativa dos custos de mão de obra

Os valores apresentados foram obtidos mediante aplicação do Mapa Salarial de Referência e do Fator K previstos no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, constituindo a estimativa dos custos de mão de obra dos perfis profissionais padronizados necessários à execução do objeto.

Os quantitativos informados possuem natureza exclusivamente paramétrica, sendo utilizados apenas para composição da estimativa dos custos da contratação, não caracterizando exigência de alocação de postos de trabalho, em conformidade com o modelo de contratação previsto na Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

Os custos específicos decorrentes das características da execução contratual, tais como deslocamento, hospedagem, alimentação e adicional de periculosidade, foram individualizados em memórias de cálculo próprias e incorporados posteriormente à estimativa global da contratação, conforme demonstrado na Nota Técnica de Pesquisa de Preços nº 05/2026-NTI/SR/PF/AP e no Mapa Comparativo de Preços.

11.3. Consolidação da estimativa de preços

A estimativa final da contratação foi consolidada a partir da soma dos seguintes componentes:

I – custos de mão de obra obtidos mediante aplicação do Mapa Salarial de Referência e do Fator K previstos no Anexo II da Portaria SGD /MGI nº 6.055/2025;

II – custos complementares individualizados em memórias de cálculo específicas, compreendendo as despesas com deslocamento, hospedagem, alimentação e adicional de periculosidade, decorrentes das particularidades da execução contratual no âmbito da Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Amapá.

As consultas realizadas ao Banco de Preços, ao Sistema Pesquisa de Preços do Compras.gov.br e às demais fontes de pesquisa de mercado foram empregadas para verificar a compatibilidade da estimativa obtida pela metodologia oficial da Secretaria de Governo Digital com os preços praticados em contratações similares da Administração Pública, bem como para subsidiar a composição dos custos complementares não contemplados pelo modelo paramétrico.

A composição final da estimativa mensal da contratação é apresentada a seguir:

Serviço	Valor Mensal
Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	R\$ 67.597,53
Serviços de Atendimento aos Usuários de TIC	R\$ 38.399,32
Valor Mensal Global Estimado	R\$ 105.996,85

Considerando a vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, o valor global estimado da contratação corresponde a **R\$ 2.543.924,50** (dois milhões, quinhentos e quarenta e três mil, novecentos e vinte e quatro reais e cinquenta centavos), conforme demonstrado no Mapa Comparativo de Preços e na Nota Técnica de Pesquisa de Preços nº 05/2026-NTI/SR/PF/AP, documentos integrantes do processo administrativo.

11.4. TCO (Custo Total de Propriedade)

A projeção do custo total de propriedade para 10 anos, considerando reajuste anual pelo ICTI (índice médio de 4,44% a.a., período set /2024 a set/2025):

Ano	Índice (ICTI)	Valor Estimado
1	—	R\$ 1.271.962,25
2	4,44%	R\$ 1.328.437,37
3	4,44%	R\$ 1.387.419,99
4	4,44%	R\$ 1.449.021,44
5	4,44%	R\$ 1.513.357,99
6	4,44%	R\$ 1.580.551,09
7	4,44%	R\$ 1.650.727,55
8	4,44%	R\$ 1.724.019,86
9	4,44%	R\$ 1.800.566,34
10	4,44%	R\$ 1.880.511,49
Total		R\$ 15.586.575,37

11.5. Observações sobre a estimativa

A empresa contratada deverá observar integralmente as disposições da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) vigente no Estado do Amapá para profissionais de TIC. Os custos de sobreaviso, deslocamento entre localidades e atendimentos fora do horário administrativo deverão estar contemplados na proposta comercial da licitante, não ensejando qualquer pagamento adicional.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/unidade: 200402;
- II) Fonte de recursos: 3050000058;
- III) Programa de trabalho: 172371;
- IV) Elemento de despesa: 339040; e
- V) Plano interno: PF99ON9TI26.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. Avaliação de classificação das informações

As informações constantes deste Termo de Referência foram avaliadas quanto à possibilidade de classificação nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Após análise, verificou-se que o presente documento não contém informações classificadas como sigilosas, nos termos dos arts. 23 e 24 da Lei nº 12.527/2011, tratando-se de informações necessárias à definição do objeto, dos requisitos da contratação, das condições de execução, dos critérios de medição e pagamento e dos demais elementos necessários à realização do procedimento licitatório.

Eventuais informações técnicas, operacionais ou de segurança da informação relacionadas ao ambiente tecnológico da Polícia Federal que, por sua natureza, possam comprometer a segurança institucional, a disponibilidade dos serviços ou a proteção de ativos de informação, quando não destinadas à divulgação pública, deverão ser tratadas conforme as normas internas de segurança da informação da Polícia Federal e a legislação aplicável, mediante análise específica quanto à necessidade de restrição de acesso.

13.2. Integram o presente Termo de Referência os seguintes anexos:

Anexo	Descrição
I	Catálogo de Serviços (atividades, grupo executor, TIT/TMS, prioridade)
II	Requisitos de Qualificação Profissional (certificações, formação e experiência por perfil)
III	Modelo de Ordem de Serviço (OS)
IV	Modelo de Termo de Recebimento Provisório e Definitivo
V	Termo de Compromisso de Sigilo e Responsabilidade

VI	Termo de Ciência Individual (LGPD e Segurança da Informação)
XI	Declaração de Vistoria / Declaração de Conhecimento das Condições

ASSINATURAS

Macapá/AP, ____ de _____ de 2026.

Integrante Técnico

NTI/SR/PF/AP

Integrante Requisitante

NTI/SR/PF/AP

Integrante Administrativo

SELOG/SR/PF/AP

APROVO:

Autoridade Máxima da Área de TIC

Superintendente Regional / SR/PF/AP

Autoridade Competente

Superintendente Regional / SR/PF/AP

14. 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](#).

RONALDO HENRIQUE RIBEIRO NETO

Integrante Técnico Titular



Assinou eletronicamente em 31/07/2026 às 16:15:06.

LUIGI BARBOSA MORO

Integrante Administrativo Titular

MARCELO DE SOUZA LIMA

Integrante Requisitante Titular

JOAO PAULO BASTOS

Autoridade Máxima da Área de TIC