

SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL - PI

Termo de Referência 8/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
8/2026	200390-SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL - PI	ILDO ALVES LIMA	16/04/2026 10:09 (v 0.6)
Status			
CONCLUIDO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	30/2026	08410.000003/2025-90

1. Condições gerais da contratação

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: SET/2025

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, para a Superintendência de Polícia Federal no Piauí(SR/PF/PI) e suas unidades no Estado, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL
1	1	Prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível)	27014	VAL/MÊS	24	R\$ 14.054,11	R\$ 168.649,32	R\$ 337.298,64
	2	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico aos usuários de TIC (Service Desk 2º Nível)	26980	VAL/MÊS	24	R\$ 15.110,86	R\$ 181.330,32	R\$ 362.660,64

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2 O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(s), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar;

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que as necessidades definidas no item 03 deste termo, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o registrado no Estudo Técnico Preliminar;

Prazo de vigência

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

1.5 O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Descrição da solução

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

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, Anexo I deste Termo de Referência.

2.2. Dentro do prazo contratual, a solução de TIC consiste em:

- 2.2.1. Garantir serviços de sustentação e gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação para as unidades da Polícia Federal no Piauí constantes no ANEXO II;
- 2.2.2. Garantir o atendimento ao usuário de serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação para as unidades da Polícia Federal no Piauí constantes no ANEXO II;
- 2.2.3. A forma de atendimento para as demandas da solução de TIC será presencialmente ou remotamente, a depender do grau de complexidade, disponibilidade do solicitante e do sigilo da atividade a ser executada;
- 2.2.4. A solução precisa estar apta para atender a todos os usuários de rede da sede da Polícia Federal no Piauí, seguindo as regras pré-definidas sobre a qualidade técnica e prazo para tratamento das demandas, definidos neste artefato e documentos internos da SR/PF/PI;
- 2.2.5. A solução deve possuir qualificação técnica suficiente para tratamento de atividades de TIC específicas, definidas no Estudo Técnico - Anexo I;
- 2.2.6. A contratação deve contemplar o tratamento de demandas a todos os bens de tecnologia da SR/PF/PI, definidos no ANEXO III - Inventário de bens de TIC;
- 2.2.7. A prestação do serviço da solução contempla a sustentação de rede de dados e atendimentos de suporte de TIC a todos os servidores, terceirizados e estagiários que executam suas atividades nos locais de trabalho definidos no ANEXO II, para um quantitativo próximo de **290 (duzentos e noventa)** usuários de rede;
- 2.2.8. A quantidade estimada de demanda está detalhada no item 09 do Estudo Técnico Preliminar, Anexo I;
- 2.2.9. A solução não contempla serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço já é prestado pelo órgão central de TIC;
- 2.2.10. A prestação de serviço para atender a solução deve ser considerar o período entre 07:30h às 19:30h, nas localidades do Anexo II;
- 2.2.11. A SR/PF/PI disponibilizará ferramenta de gerenciamento de chamados de suporte ao usuário e de gerenciamento de infraestrutura, para fins de acompanhamento e aferição dos resultados para posterior processo mensal de pagamento;
- 2.2.12. O nível de complexidade das atribuições está intimamente ligado à classificação dos perfis profissionais requeridos, considerando sua natureza, abrangência técnica, criticidade e complexidade dos serviços existentes.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente contratação encontra suas motivações mais detalhadas no item 04, 06, 09, 13 e 14 do Estudo Técnico Preliminar, Anexo I deste Termo de Referência.
- 3.2. Como forma de ampliação das justificativas sobre a necessidade desta futura contratação, pode-se enumerar:
- 3.2.1. A Polícia Federal é uma Instituição Pública totalmente informatizada, com constante atualização tecnológica e com capacidade de proporcionar o controle gerencial das atividades de informática e de telecomunicações das áreas policial e administrativa. Essa gama de estrutura virtual, atrelada ao grande número de servidores, requer constante sustentação de seu parque computacional;
- 3.2.2. Tamaña responsabilidade operacional e pelos bons resultados alcançados em seus indicadores institucionais, a SR/PF/PI tem sido agraciada com elevação em investimentos em utensílios investigativos, equipamentos tecnológicos, viaturas, e ampliação de seu contingente. Este salto no número do efetivo contribui para que a unidade Regional distribua melhor as demandas, de forma a balancear a complexidade de cada caso ao número de policiais direta ou indiretamente envolvidos. Assim, o investimento feito na ampliação do quadro de pessoal e tecnológico é essencial para a continuidade da atuação eficaz da PF no Piauí;
- 3.2.3. Contudo, como a Polícia Federal não dispõe de quadro próprio de técnicos da área de TIC para execução das atividades-meio, que bases para execução de sua atribuição precípua, há a necessidade de recorrer à execução indireta desse ramo de atividade, amparada na legislação específica, alinhada aos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018;
- 3.2.4. O Art. 55 do Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023 normatizou a gama de atribuições tecnológicas da Polícia Federal, através da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI/PF: "Art. 55. À Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação compete dirigir, planejar, coordenar, controlar, executar e avaliar as atividades relacionadas ao uso e à gestão dos recursos de tecnologia da informação e comunicação no âmbito da Polícia Federal."
- 3.2.5. Por ser a tecnologia um dos principais instrumentos de trabalho do policial federal - juntamente com o armamento, esse normativo federal também se aplica às unidades da Polícia Federal no Estados da Federação;

3.2.6. Atualmente, os serviços prestados para a população, como Emissão de Passaportes, Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, Controle de Empresas de Vigilância Privada, Armas e Produtos Químicos, dependem da infraestrutura de TIC para um perfeito funcionamento.

3.2.7. Além dos serviços prestados ao público externo, são diversas plataformas internas utilizadas pela Polícia Federal para a execução de seu dever constitucional;

3.2.8. O Plano Estratégico da Polícia Federal vigente possui dentre seus objetivos: “Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação”, sendo que tal ação depende da realização das boas práticas de gestão e governança de TIC, além da satisfação do usuário no tratamento de suas solicitações.

3.2.9. A contratação em tela compreende, então, ações da contratada para fins de resolução imediata das atividades de suporte ao usuário, além da garantia de sustentação e manutenção do parque computacional da SR/PF/PI com um todo.

3.2.10. Sobre a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações da SR/PF/PI, o ANEXO III e o ANEXO IV, detalham tanto os tipos de atendimentos operacionais e o bens de informática a serem acompanhados e resguardados nessa contratação. Com esse tamanho classificado como mediano de seu parque tecnológico, o atendimento técnico aos usuários e a operação e sustentação de toda essa infraestrutura requer qualificações para as equipes técnicas com igualmente diversificada.

3.3. Por fim, espera-se que essa contratação atenda as necessidades elencadas neste artefato e seus anexos e que se coaduna com normativo vinculante e vigente - - Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal – e suas alterações até a data de publicação deste certame - <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de2023> , para os itens do objeto pretendidos, a saber:

Item 01	<ul style="list-style-type: none">• Implantação e manutenção dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, baseando-se nas melhores práticas e com utilizando de ferramenta(s) especializada(s);• Elaboração e atualização dos relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço ou ainda nos relatórios gerenciais e técnicos, quando solicitados;• Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da contratante através de ferramenta(as) especializada(as);• Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da contratante;• Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;• Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC da contratante;• Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da contratante;• Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante;• Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante;• Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da contratante;• Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da contratante;• Realizar testes de <i>restore</i> com definição de frequência a critério da contratante;• Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;• Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;• Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;• Acompanhar fornecedores caso necessário.
Item 02	<ul style="list-style-type: none">• Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da contratante;• Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da contratante;• Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;• Realizar a instalação, configuração e atualização de <u>softwares ou hardwares homologados</u> pela contratante;• Acompanhar fornecedores caso necessário;• Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;

	<ul style="list-style-type: none">Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
--	--

3.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

I - ID PCA no PNCP:00394494000136-0-000015/2026

II - Data de publicação no PNCP: 03/10/2025

III - Id do item no PCA: 100

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

V - Identificador da Futura Contratação: 200390-30/2026

3.5 O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 da DTI/PF, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AO À ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL

ID	Objetivos Estratégicos
Objetivo 01	Promover a transformação digital do setor público, visando aprimorar a eficiência, a transparência, a acessibilidade e o impacto positivo dos serviços governamentais;

Plano Estratégico da Polícia Federal: Resolução CG/PF nº 007, de 27 de maio de 2024, "Art. 11, § 5º O objetivo estratégico do eixo de pessoas e estrutura possui as seguintes métricas de topo:"

ID	Objetivos Estratégicos
Inciso I	inovação institucional (II);
Inciso II	eficiência nos serviços e produtos de TIC (ESP);
Inciso III	eficiência nas contratações (EC)

ALINHAMENTO AO PDTI PF 2024 - 2027 (2ª VERSÃO)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ID NEC.	NECESSIDADE	ID AÇÃO	AÇÃO
Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços 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

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os principais requisitos desse projeto: Negócio, Tecnológicos, Capacitação, Legais, Manutenção, Temporais, Segurança e Privacidade, Sociais, ambientais, Experiência Profissional e Implantação. É dever do licitante interessado neste certame, tomar conhecimento sobre tais requisitos, o qual se encontram detalhadas no Anexo I, nos itens 6, 7 e 8.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.2. De modo a ampliar o rol descrito no Estudo Preliminar, abaixo estão complementações requisitórias necessárias para a contratação:

4.2.1. REQUISITOS DE NEGÓCIOS:

Prover serviço de suporte técnico local e, quando possível, de forma remota, diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto - nos termos da Política de Segurança Cibernética da Polícia Federal (POSIC/PF).
Cumprir níveis mínimos de serviço contratados e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI.
Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo digital.
Contratar serviços por pagamento de valor fixo mensal , vinculado exclusivamente a parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, com dimensionamento de metas e indicadores de nível de serviços mínimos a serem alcançados, conforme práticas estabelecidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e Portaria SGD/ME 1.070/2023.

4.2.2. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:

A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.
A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão.
A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço ultrapasse esse período.

4.2.3. REQUISITOS TEMPORAIS:

4.2.3.1. Os serviços devem ser prestados durante sua vigência contratual, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o máximo limite legal definido na Lei 14.133/2021.

4.2.3.2. A empresa Contratada terá até **45 (quarenta e cinco) dias** para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).

4.2.3.3. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência e seus anexos, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

4.2.3.4. A execução de cada serviço deve ser iniciada no prazo máximo entre 0,5h e 24h - a depender do nível de prioridade para cada demanda e da localidade da SR/PF/PI a ser atendida, a contar do recebimento da abertura da demanda, emitida pela contratante, podendo sua finalização ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante (mais detalhes nos anexos deste termo);

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

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

4.2.3.7. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes critérios e prazos:

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

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

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

4.2.3.9 A ausência de profissionais suficientes para atendimento ao escopo da demanda neste termo e seus anexos, poderá levar a CONTRATANTE a receber uma prestação de serviços inferior aos níveis de acordo estabelecidos, ensejando registros de ocorrências por parte da fiscalização do objeto. Assim, o CONTRATADO deve observar o contexto geral do objeto (quantidade de usuário, parque computacional, pontos de atendimentos, prazos de início e término das demandas etc), com intuito de não prejudicar a continuidade das atividades da Polícia Federal no Piauí.

Impacto:

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

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

- Prioridade: A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá principalmente o tempo para início de atendimento (TIT) e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

4.2.3.10. Os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação são mostrados abaixo:

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none">Incidentes que causem impacto negativo generalizado e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTEQualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população.Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.(Ex.: Superintendente Regional)
Alto	<ul style="list-style-type: none">Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Central de Atendimento ao Usuário, unidade/posto).Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none">A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).

	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. • A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. • O sistema ou recurso é crítico ou sensível. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário <i>VIP</i>.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. • Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

4.2.3.11. Os critérios definidos acima norteiam a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência e do cruzamento destas informações pode ser determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades acima. A cada valor de prioridade entre 1 e 5 está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução:

	URGÊNCIA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
IMPACTO					
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

4.2.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA, SIGILO E PRIVACIDADE:

<p>Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.</p>
<p>A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos, inclusive com a utilização de uniforme e crachá pelos funcionários envolvidos na prestação dos serviços.</p>
<p>A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo (alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022), sendo responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos ou em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos. O termo de compromisso deverá ser assinado pelo representante legal da contratada e por todos os empregados da contratada envolvidos na prestação de serviços.</p>
<p>A Contratada e seus profissionais deverão observar os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, inclusive também as informações classificadas.</p>
<p>Os colaboradores da CONTRATADA serão submetidos a procedimentos internos, para fins de autorização da prestação do serviço junto a Polícia Federal.</p>
<p>A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou possível demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.</p>
<p>Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, salientando que é de caráter obrigatório que no curso de serviço contratual que, no que for de sua competência, a empresa e seus colaboradores zelem pela garantia, disponibilidade, integridade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente de seu gerenciamento técnico.</p>
<p>Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, no sentido de evitar vazamento de dados e fraudes no ambiente da CONTRATANTE, executando ações de mitigação de danos como garantir a rastreabilidade, mantendo caminhos de auditoria de segurança da informação, sem prejuízo das medidas administrativas, cíveis e penais cabíveis em cada caso específico.</p>
<p>Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.</p>

Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

Considerando as peculiaridades da Polícia Federal, relacionadas a sua atuação constitucional, bem como aos dados informatizados, físicos e sigilosos que trafegam no ambiente, caso a contratada opte pelo compartilhamento técnico de seus profissionais - com demais entes públicos ou privados - **deve ter plena ciência de que essa metodologia laboral poderá contribuir com falhas no cumprimento deste requisito de Segurança e Sigilo.**

A prestação do serviço, presencial ou remota, seguem as regras definidas na Política de Segurança Cibernética da Polícia Federal (POSIC/PF). O documento define regras, princípios e responsabilidades que todos devem seguir ao lidar com os sistemas, dados e recursos digitais da instituição. Isso inclui servidores, terceirizados, estagiários e qualquer pessoa que utilize a infraestrutura tecnológica da PF.

A POSIC/PF segue normas já estabelecidas em nível federal, como o Decreto nº 10.748/2021 (Estratégia Nacional de Segurança Cibernética – E-Ciber) e a Instrução Normativa SGD/ME nº 271/2022 (Política de Segurança da Informação no Governo Federal).

4.3. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

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

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

A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 5º da Lei nº 14.133/2021 e com o art. 16º g) da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

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

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

O idioma de atendimento aos usuários deverá ser em língua portuguesa do Brasil.

A CONTRATADA deverá capacitar e conscientizar seus colaboradores no sentido de contribuir efetivamente com a CONTRATANTE na gestão das atividades do programa de separação e destinação de resíduos sólidos e materiais descartáveis, através de coleta seletiva e outras diretrizes, em conformidade com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06.

4.4. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:

O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA ocorrerá após assinado o contrato, sendo definido os 15 (quinze) dias anteriores ao início como Período de Transição Operacional (PTO).

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

Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TIC da SR/PF/PI e seus demais postos, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Nos primeiros dias de contrato a equipe da empresa Contratada que atuará na solução deverá receber treinamento sobre o uso da plataforma de suporte (ITSM), bem como outras particularidades. O treinamento será realizado de maneira virtual e será realizado por equipe designada pela Polícia Federal. O treinamento será solicitado pelos fiscais de contrato.
Será realizado o cadastramento dos técnicos da contratada na plataforma de suporte com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.
Informar para a contratante os ajustes porventura existentes no catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de suporte.
Definir com a CONTRATANTE o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual, seguindo os princípios estabelecidos na legislação e no termo de referência.

4.5. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E FORMAÇÃO DA EQUIPE:

<p>Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE. Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TI e soluções de infraestrutura de TI utilizados na Polícia Federal.</p> <p>Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação utilizadas na SR/PF/PI estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão operacional de serviços de TI; • Gestão de <i>Service Desk</i>; • Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000; • Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código; <p>Entre as principais tecnologias utilizadas estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP; • Virtualização de servidores; • Servidores de aplicação; • Telefonia IP; • Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups.
<p>Entre os principais produtos e ferramentas que necessitaram de capacitação/experiência comprovada estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solução de servidores de rede (DELL); • Solução de rede LAN (CISCO, Ruckus, HP, TP-Link, 3COM); • Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V, VMWare); • Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS); • Solução de segurança de redes (Windows Defender); • Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise e atualizações); • Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e atualizações); • Solução de Telefonia VoIP (linux Asterisk).
<p>Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento, bem como todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis laborais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: <i>júnior, pleno ou sênior</i>. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/ME nº 1.070/2023 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profissional Júnior : adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional; • Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional; • Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.
<p>Cabe destacar os requisitos definidos na Portaria SGD/ME nº 1.070/2023:</p>

10.6. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe

10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.

10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão. Exemplo: Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno. Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.

10.6.3. É importante destacar que a contratada é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais da contratada."

A CONTRATADA deverá, após a contratação, comprovar através de certificação e declaração (pessoa jurídica de direito público ou privado) de experiência profissional em sua área de atuação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços, comprovando a atuação e execução de atividades assemelhadas aos serviços previstos neste TR

Com base na Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, na Estimativa da demanda - definida no item 9 do ETP, nos Anexos III e IV deste Termo, os requisitos de qualificação mínimos da equipe especializada estão descritos abaixo:

ITEM 01	<ul style="list-style-type: none"> • Escopo: Prestação de serviços técnicos especializados e continuados na área de Tecnologia da Informação para OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA de TIC; • Profissional: ASUPCOMP-02 - Analista de suporte computacional - <u>Pleno</u>; • Experiência profissional: possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional
ITEM 02	<ul style="list-style-type: none"> • Escopo: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC; • Profissional: TECMAN-02 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática - <u>Pleno</u>; • Experiência profissional: possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional

Cabe a CONTRATADA, considerando as nuances técnicas do ambiente ativo de TIC e o estabelecido neste Termo de Referência, o perfeito dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) de modo a garantir o atendimento de qualidade, disponibilidade e que seja suficiente para o atendimento dos níveis de serviços pactuados.

O item 9 do Anexo I detalhou a força de trabalho mínima de cada PERFIL PROFISSIONAL (equipe) para execução de cada item do objeto, levando em consideração os aspectos macros da demanda (quantitativo de usuários de rede no Estado, total de localidades a serem atendidas, bilhetagem de chamados, número de equipamentos de TIC, quantitativo de ativos de rede, serviços de infraestrutura e sustentação etc.), de forma a não prejudicar a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no cumprimento de seu acordo de nível de serviços – dada a complexidade e peculiaridades dos serviços de TIC na Polícia Federal.

4.6. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO:

A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões, peculiaridades e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI.
Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBITv5.
A equipe da CONTRATADA, em consonância com a CONTRATANTE, deverá alinhar os procedimentos relativos a registros de chamados, onde o 1º nível de atendimento será de responsabilidade da CONTRATANTE, por meio de canal nacional.
A CONTRATADA, na figura do preposto deverá supervisionar regularmente os seus recursos humanos e técnicos disponíveis para a prestação dos serviços, atestando a aderência ao contrato das condições da prestação do serviço, devendo informar a contratada eventual distorção contratual.
A ausência de ferramentas proprietárias de gerenciamento de chamados por parte da contratante não impede a CONTRATADA de fazer uso de soluções livres ou código aberto, desde que aprovado pela equipe de fiscalização de contrato da CONTRATANTE.
O objeto da contratação não envolve atividades de avaliação ou apoio a fiscalização da solução de TIC.

Vistoria

- 4.7. 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.
- 4.8. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.
- 4.9. 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.
- 4.10. Local da vistoria: Superintendência Regional de Polícia Federal no Piauí- Av. João XXIII, 4500 - Recanto das Palmeiras, Teresina - PI, 64045-795.
- 4.11. O agendamento da vistoria pode se feito através do e-mail: nti.srpi@pf.gov.br; ou através do telefone: (86) 2106-4915 / 2106-4976 (Núcleo de Tecnologia da Informação).
- 4.12. 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 - ANEXO VI.
- 4.13. 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.

Sustentabilidade

- 4.14. 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:
- 4.14.1. “a) Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.;
- 4.14.2. b) Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).”;

Subcontratação

- 4.15. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação:

- 4.16. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação.
- 4.17. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.17.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 4.17.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.
- 4.17.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 4.17.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.
- 4.17.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.
- 4.18. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.19. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.
- 4.20. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.21. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.21.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).
- 4.22. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.22.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.22.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.22.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.23. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.
- 4.24. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.25. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.26. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.
- 4.27. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.27.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 4.27.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 4.28. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 4.28.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
- 4.28.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
- 4.29. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 4.30. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- 4.31. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 4.32. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

5. Papéis e responsabilidades

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) 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;
- c) receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- h) 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:

- a) indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) 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;
- d) 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;
- e) manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) 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;
- i) fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. Modelo de execução do contrato

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: a ser definida na ordem de serviço ou contrato;

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: definidos, principalmente, no itens 2, 3 e 4 deste Termo de Referência e nos Anexo I, Anexo II e Anexo III, Anexo IV e Anexo V;

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços: o cronograma para realização das atividades devem se ater à necessidade do objeto definido em seu item 2 e, principalmente, aos requisitos da contratação relacionados à temporariedade e aos critérios de medição de resultados, definidos em item próprio deste documento.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: conforme Anexo II;

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: conforme definido nos itens 2 e/ou 3 deste termo.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. A execução contratual observará as rotinas definidas neste Termo e seus anexos.

Materiais a serem disponibilizados

6.4 A CONTRATADA não necessitará de materiais para execução do objeto.

Informações relevantes para apresentação da proposta

6.4. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.4.1. Os itens 2, 3 e 4 deste documento;

6.4.2. O levantamento estimado da demanda atual, bem como a previsão para 2026, narrada no ETP - ANEXO I;

6.4.3. Os locais de atendimento ao usuário - ANEXO II;

6.4.4. O total de bens de tecnologia da informação da contratante - ANEXO III;

6.4.5. A quantidade de usuários de rede na SR/PF/PI e seus demais postos de atendimento - ANEXO I e II;

6.4.6. A atividade singular desempenhada pela Polícia Federal e seus normativos internos sobre sigilo das informações.

Formas de transferência de conhecimento

6.5. A transferência de conhecimento sobre a execução dos serviços será feita em anotações próprias na ferramenta de gerência de chamados ou ainda através de e-mails, aplicativos de comunicação, contendo as providências para resolução do atendimento.

6.6. A transferência de conhecimento também se realizará através da documentação do ambiente de rede, o qual o prestador(a) deverá formalizar toda a mudança na estrutura de interconexão entre os equipamentos, alterações na infraestrutura, situação de desempenho de servidores e ativos, bem como dados referentes aos contatos de acionamento de fornecedores-parceiros para resolução de outras demandas contratuais (ex.: link dedicado à internet, telefonia).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.8. Cada OS/registro/chamado conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização, prazo e criticidade para atendimento.

Mecanismos formais de comunicação

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

a) Ordem de Serviço;

b) Ata de Reunião;

c) Ofício;

d) Sistema de abertura de chamados;

e) E-mails e Cartas;

f) Microsoft Teams.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.10. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no termo de referência.

Formas de Pagamento

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

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12. 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.

6.13. 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 VIII e IX.

7. Modelo de gestão do contrato

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

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

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

Reunião Inicial

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

7.8. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até **05 (cinco)** dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

Rotinas de Fiscalização

7.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.11. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

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

7.11.2. Identificada qualquer 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);

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

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

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

Fiscalização Administrativa

7.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme parâmetros definidos nos requisitos do objeto e detalhados no Anexo V;

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

8.2.1. não produzir os resultados acordados;

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

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

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

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

8.4.1. atendimento pleno à necessidade, requisito, qualificação e qualidade na execução da demanda.

Do recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, 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).

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

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

8.7. O fiscal administrativo do contrato 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)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

a) atendimento pleno à necessidade, requisito, qualificação e qualidade na execução da demanda.

Liquidação

8.20. 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.

8.21. 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.

8.22. 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:

8.22.1. o prazo de validade;

8.22.2. a data da emissão;

8.22.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.22.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.22.5. o valor a pagar; e

8.22.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.23. 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;

8.24. 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.

8.25. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.26. 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.

8.27. 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.

8.28. 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.

8.29. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.30. 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.

8.31. 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 ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.35. 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.

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

Antecipação de pagamento

8.37. Não haverá antecipação de pagamento do objeto.

Reajuste

8.38. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, da assinatura do contrato.

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

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

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

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

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

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

8.45 O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de crédito

8.46. 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.

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

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

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

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

8.50. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.[ME/SEGES69].

9. Critérios de seleção do fornecedor

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de execução

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

9.6. 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>;

9.7. 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;

9.8. 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.

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

9.10. 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;

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

9.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.13. Ato de autorização para o exercício da atividade de prestação de serviço de TIC, expedido por órgão competente nos termos da legislação vigente.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

9.23. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

9.24. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

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

Comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

9.26. 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;

9.27. 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.

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

Qualificação Técnica

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

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

Qualificação Técnico

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

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

9.30.1.1. Prestação de serviço técnico especializado em operação de infraestrutura de TIC com demanda similar ao objeto dessa contratação (atestado individual); e

9.30.1.2. Prestação de serviço técnico em atendimento ao usuário de TIC com demanda similar ao objeto dessa contratação(atestado individual); ou

9.30.1.3. Prestação de serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC com demanda similar ao objeto dessa contratação (atestado conjunto);

9.30.1.4. A similaridade dos serviços prestados no atestado deve estar de acordo com a quantidade da demanda, tipo/categoria de serviço, bem como aos requisitos do objeto da contratação em tela.

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

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

9.30.4. 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 do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

9.31. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.32. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

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

9.34. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.35. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.36. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.37. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

9.38.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.38.6.1. ata de fundação;

9.38.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.38.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

9.38.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

9.38.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

9.38.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

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

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 699.959,28

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, para 24 (vinte e quatro) meses de execução, é de R\$ **699.959,28** (seiscentos e noventa e nove mil, novecentos e cinquenta e nove reais e vinte e oito centavos), conforme custos unitários apostos no item 01 deste artefato.

10.2. O custo estimado total da contratação levou em consideração o “adicional de periculosidade” no valor de 30%(trinta por cento) sobre o salário de referência de cada perfil profissional do objeto (Anexo I). Tendo em vista que, conforme definido nos requisitos de segurança da informação, nas peculiaridades da PF, bem como no seu normativo interno - POSIC/PF, as atividades prestadas, em sua maioria, serão realizadas de forma presencial.

10.3. 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.

11. Adequação orçamentária

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I - Gestão/Unidade: 00001/200390;

II - Fonte de Recursos: 0100;

III - Programa de Trabalho: conforme indicado na Declaração de Disponibilidade Orçamentária;

IV - Elemento de Despesa: 339039;

V - Plano Interno: PF99900TI26

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 dos serviços será mensal, conforme item 1.1, até o limite da duração contratual, seguindo os critérios de atesto e medição do item 8.

12. Sanções Administrativas e Procedimentos

12. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Multa de 0,1 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% do valor total do Contrato.

12.2. 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 o contratado:

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

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

12.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

12.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

12.4.4. Multa: nos termos definidos no contrato e na IN 05/2017-SEGES/MP.

12.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

12.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

12.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

12.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de XX (xxxxx) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

12.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

12.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

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

12.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

12.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

12.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

12.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

13. Disposições Finais

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Pagamento do mês1 da prestação de serviço	30x1 dias após o início da prestação	Valor mensal da contratação, definido no item 1 deste termo.
Pagamento do mês(n+1) da prestação de serviço	30 x (n+1) dias após o início da prestação	Valor mensal da contratação, definido no item 1 deste termo.

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](#).

ALISSON MATEUS DE OLIVEIRA MAGALHAES

Membro da comissão de contratação

ILDO ALVES LIMA

Membro da comissão de contratação

RONALD LIMA DOS REIS

Membro da comissão de contratação

CAMILO MAGALHAES DA TRINDADE

Membro da comissão de contratação

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Anexo I a X - TR Digital.pdf (2.18 MB)

SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL - PI

Estudo Técnico Preliminar 7/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 08410.000003/2025-90

2. Introdução

Este documento, que constitui peça integrante e inseparável do procedimento de contratação, foi elaborado com base na Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 – alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 -, contém os elementos básicos fixados na legislação, descritos de forma a subsidiar a contratação para prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC da Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Piauí - SR/PF/PI, unidades e postos de atendimento na capital do Estado e na Delegacia de Polícia Federal em Parnaíba, bem como as futuras instalações da Delegacia de Picos/PI.

O presente visa a demonstrar o planejamento de uma contratação de serviços de Tecnologia da informação pela perspectiva de sua viabilidade técnica e econômica. Contempla, entre outras, as etapas de identificar e detalhar requisitos, identificar soluções existentes, analisar o custo e benefícios, e definir a solução que melhor atende às necessidades da Regional, para que esta atinja seus objetivos de negócio e missões institucionais.

3. Termos e Definições

- a) Administração: órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;
- b) Área de TIC: unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;
- c) Base de Conhecimento: armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;
- d) Catálogo de Serviços: informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;
- e) Categoria de Serviço: consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;
- f) Central de Serviços: refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;
- g) DevSecOps: refere-se a uma extensão do conceito de DevOps que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações. O DevSecOps integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;
- h) Disponibilidade: condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;
- i) Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;
- j) Equipe de Fiscalização do Contrato: equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;
- k) Evento: qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TI;
- l) Ferramentas de automação robótica de processos - RPA: tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;
- m) Ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI - ITIM: tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, na infraestrutura como serviço - IaaS ou na plataforma como serviço - PaaS na nuvem;

n) Incidente: qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário;

o) Incidente de Segurança da Informação: qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;

p) IN SGD/ME nº 94, de 2022: Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que 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;

q) Critérios de Aceitação: parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;

r) Gerenciamento de Incidentes: processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes;

s) Gerenciamento de Mudanças: processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;

t) Gerenciamento de Requisição: processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;

u) Gerenciamento de Serviços de TIC: conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;

v) Infraestrutura de TIC: abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;

w) Listas de Verificação: documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;

x) Melhoria Contínua: processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;

y) Operação de infraestrutura de TIC: conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes;

z) Ordem de Serviço - OS: é a formalização do trabalho que será prestado pelo contratado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;

aa) Problema: causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;

ab) Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

ac) Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

ad) Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;

ae) Requisição de Mudança: pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;

af) Requisição de Serviço: pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC; e

ag) Serviço: meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados.

- Outras siglas e definições:

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. BABOK - Business Analysis Body of Knowledge. CPD – Centro de Processamento de Dados.

DTI/PF - Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.

FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TI (ITIM): tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, na infraestrutura como serviço (IaaS) ou na plataforma como serviço (PaaS) na nuvem.

IEC – International Electrotechnical Commission.

INCIDENTE: qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário.

INFRAESTRUTURA DE TIC: abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações.

ISO – International Organization for Standardization.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

ITSM – Information Tecnology Service Management.

LAN – *Local Area Network*.

MPLS – Multiprotocol Label Switching. NBR – Norma técnica brasileira.

NMSE - Nível Mínimo de Serviço de Exigidos PF – Polícia Federal.

PMBOK - Project Management Body of Knowledge.

SERVICE DESK – central de serviços de TIC.

CITSmart – *Service desk* utilizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação e pelas unidades Regionais da PF SGD/MGI – Secretária de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos.

SR/PF/PI – Superintendência Regional de Polícia Federal no Piauí.

NTI/SR/PF/PI – Núcleo de Tecnologia da Informação da SR/PF/PI.

DPF/PHB/PI – Delegacia de Polícia Federal em Parnaíba/PI.

DPF/PCS/PI – Delegacia de Polícia Federal em Picos/PI.

TI – Tecnologia da Informação.

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. Descrição da necessidade

Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação

A contextualização da necessidade, bem como a justificativa para início desse projeto de contratação, encontra-se inserida em documento interno do procedimento (fase interna) - Documento de Formalização da Demanda SEI 38967495: “A Polícia Federal no Piauí possui um total de 241 usuários de rede, o que inclui servidores, prestadores e estagiários nas unidades da SR/PF/PI, DPF/PHB/PI e postos de atendimento.”

A prestação de serviço de sustentação da infraestrutura de TIC e serviços de atendimento e suporte aos usuários de TIC são essenciais para a garantia do bom funcionamento das atividades meio e fim da instituição. Além desse escopo de tecnologia ao usuário final de T.I.C, a SR/PF/PI detém uma demanda considerável de gerência e infraestrutura e ativos de rede, isso porque o núcleo de tecnologia local precisa gerir diversos ambientes nesse ramo de datacenter:

Locais com Sala Técnica	QTD
SR/PF/PI	1
SR/PF/PI (CFTV)	1
Delegacia em Parnaíba/PI	1
Shopping Rio Poty - Teresina/PI	1
Aeroporto de Teresina/PI	1
Delegacia em Picos/PI	1
Base Operacional em Bom Jesus/PI*	1

**Local em finalização de obras para ser inaugurada em 2026*

Pelo quantitativo de usuários, pontos e postos de atendimentos e salas de equipamentos, além da infraestrutura predial precária, o que remete a constantes intervenções técnicas no aspecto de camada física e enlace, percebe-se que há demandas constantes de tecnologia da informação e comunicação. Contudo, a SR/PF/PI é a única e última unidade da PF sem contrato de prestação de serviço de sustentação, o que impacta no atingimento da metas definidas no PDTIC e cumprimento objetivo estratégico definido no Art. 11, § 5º, da Resolução CG/PF nº 007, de 27 de maio de 2024: ‘O objetivo estratégico do eixo de pessoas e estrutura possui as seguintes métricas de topo:’:

Eixo	Objetivos Estratégicos
Formar a polícia do futuro, moderna e inovadora	Meta KR3: Aumentar a eficácia do planejamento e das ações previstas no PDTIC no biênio 2024/2025, executando, no mínimo, 40% de suas ações.

Sobre o aspecto da gestão de tecnologia, mais precisamente sobre o planejamento estratégico da unidade, ratifica-se que o processo em questão pode ser considerado como uma prioridade da Regional, tendo em vista que a 'Contratação de equipe de suporte e sustentação de T.I.C' visa garantir a ininterruptão do atendimento ao usuário de T.I.C e direcionar a atuação da equipe de servidores do NTI local para projetos mais abrangentes para a SR /PF/PI, a exemplo da fiscalização da construção do prédio sede e processos de contratações;

A contratação visa inserir a SR/PF/PI na atual metodologia governamental para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, definida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação, em atendimento às recomendações constantes do Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e Acórdão nº 1.508/2020 – TCU – Plenário, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).” – trechos do SEI 38967495.

A SR/PF/PI é uma das 27(vinte e sete) Superintendência Regionais que compõe a Polícia Federal, órgão da Administração direta, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, o qual tem como finalidade exercer as competências previstas no § 1º do art. 144 da Constituição, e demais dispositivos legais e regulamentares pertinentes.

A estrutura de pessoal da SR/PF/PI, levando em conta servidores, terceirizados e estagiários passa de 290 (duzentos e noventa) usuários de rede. Levando-se em conta a descentralizada de Parnaíba (DPF/PHB/PI), teremos mais de 330 (trezentos e trinta) usuários.

A quantidade de perfis que utilizam nossa infraestrutura de rede está diretamente ligada à capacidade dos dispositivos: processamento, armazenamento, gerenciamento e roteamento de dados.

A disponibilidade da rede para utilização dos recursos tecnológicos é o que colabora para que essa unidade de Polícia Federal desempenhe, em todos os seus setores, suas atividades-fim de forma ininterrupta e com segurança.

A gerência de rede lógica da SR/PF/PI, Central de Atendimento aos Usuários (CAU), Aeroporto, Depósito, Delegacia de Picos e Parnaíba é desempenhada pelo NTI/SR/PF/PI.

Se fizermos um levantamento sobre a importância da disponibilidade de um ambiente de rede para a Polícia Federal, teremos como resultado um índice quase absoluto de que não haveria como desempenhar as atividades da Instituição sem os serviços de rede e dados. Aliás, com o advento da globalização e da rede mundial de computadores, não há como prover um ambiente de trabalho sem acesso aos dispositivos e meios da tecnologia da informação e comunicação.

Assim, ante a importância dos dados que se encontram armazenados nessa descentralizada, devida a essência de suas atividades, não há como deixá-los à mercê da sorte ou simplesmente da convicção de que nunca haverá problemas a serem resolvidos.

Os dados virtuais armazenados são tão importantes – ou até mais – quanto a própria materialidade da informação. Isso porque muitos sistemas corporativos já utilizam o trâmite virtual dos processos (GED – Gestão Eletrônica de Documentos).

Importante mencionar que há projetos de melhorias em andamento para serem aplicadas nos próximos meses na regional do Piauí, que são provenientes de processos locais e nacionais de contratação (servidores de armazenamentos, switches, wi-fi corporativo, aquisição de equipamentos como notebook e monitores).

Os atendimentos de *helpdesk* registram todos os acionamentos de suporte dos usuários da SR/PF/PI (e pontos de atendimento fora do prédio) e delegacia do interior (remotamente/presencialmente).

Os atendimentos de suporte técnico ao usuário são realizados presencialmente ou remotamente, a depender da localidade:

LOCALIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO*
SR/PF/PI	PRESENCIAL E/OU REMOTO
CAU/DREX/SR/PF/PI (Shopping)	PRESENCIAL E/OU REMOTO
AEROPORTO de Teresina	PRESENCIAL E/OU REMOTO
DEPÓSITO da SR/PF/PI	PRESENCIAL E/OU REMOTO
Delegacia em Parnaíba (DPF/PHB/PI)	PRESENCIAL E/OU REMOTO

* As Políticas de Segurança da Informação e Comunicação da Polícia Federal não permitem acesso remoto por terceiros fora das dependências da rede LAN da PF

As organizações terceirizam os seus serviços normalmente mediante a contratação de uma empresa e os serviços são operacionalizados por pessoas. Na Administração Pública, para que empresas sejam contratadas, devem-se seguir as leis que regem os processos licitatórios.

Os serviços de passaportes e o controle migratório são a imagem institucional perante o público externo, no quesito de atendimento, o qual dependem diretamente de boa qualidade na operabilidade do parque computacional.

A Superintendência Regional no Piauí (mais especificamente por meio do NTI/SR/PF/PI) precisa manter os serviços continuados de suporte técnico, que contemplem um modelo de serviços de sustentação e atendimento técnico com quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir apoio na gestão dos sistemas e equipamentos computacionais, a fim de garantir a disponibilidade de serviços afetos às atividades meio e fim da Polícia Federal, bem como ao público externo.

Assim, a importância da prestação de serviços no atendimento de helpdesk no planejamento de manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos de rede que consiste em serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura de rede e atendimento a chamados dos usuários de TIC.

Contratação por execução indireta presenciais e não presenciais (atendimento de serviços em modo remoto), na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa, atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços NMS (2º e 3 níveis) a serem executados com uma vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até os limites legais, conforme art. 105, 106 e 114 da Lei 14.133/2021 e § 1º do art. 13 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. É desejável que a contratação se mantenha pelo máximo período possível, desde que atenda de forma satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da SR/PF/PI e permaneça economicamente e financeiramente vantajosa.

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

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

Na Contratação pretendida será vedada a previsão de participação de cooperativas, em razão da natureza crítica e sensível dos serviços a serem prestados e sendo as tarefas previstas não serem executadas com autonomia pelos cooperados, sem relação de subordinação e habitualidade entre a sociedade cooperativa e os cooperados, pois, nas contratações de TIC, os empregados da CONTRATADA devem estar subordinados à gestão de recursos humanos da própria empresa.

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

5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI	Alisson Mateus de Oliveira Magalhães

6. Necessidades de Negócio

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

Para o tipo de projeto em questão, abaixo os requisitos de negócios essenciais para efetivação contratual:

NECESSIDADES DE NEGÓCIO
Garantir a manutenção do serviço de atendimento, presencial, dos chamados dos

NN-01	usuários dos serviços de TIC na SR/PF/PI e demais unidades no Estado.
NN-02	Garantir a manutenção do bom funcionamento da infraestrutura de TIC na SR/PF/PI e demais unidades no Estado.
NN-03	Permitir o desenvolvimento de projetos que envolvam a implantação de novos serviços e soluções de TIC para a Regional.
NN-04	Garantir a padronização na qualidade de atendimento e serviços prestados.
NN-05	Uma única empresa deverá prestar o serviço de atendimento presencial aos usuários de TIC e o serviço de suporte a infraestrutura de TIC.

Em detalhe, outras das necessidades de negócio a serem atendidas pela contratação e seus alinhamentos a normativos institucionais:

ID	NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO						
NN-06	Controle da qualidade dos serviços prestados e que seja baseado na aferição dos resultados obtidos.						
NN-07	Sustentação dos serviços básicos de Tecnologia da Informação.						
NN-08	Manutenção e evolução dos serviços técnicos de operação de data center.						
NN-09	Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte ao usuário de TIC das unidades relacionadas na presente contratação.						
NN-10	Alteração e otimização do Catálogo de Serviços de TIC da Base de Conhecimentos de TI.						
NN-11	Aprimorar a capacidade de monitoramento dos ativos de TIC, de forma a aumentar o percentual de problemas com identificação precoce (antes da manifestação do usuário) e reduzir o tempo para isolamento e solução de problemas complexos.						
ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2027 VERSÃO 2							
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	100% dos estados com contrato de suporte de TIC vigente	SR's	SR's	2027
ALINHAMENTO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI 2024-2027)							
A Resolução do Comitê de Governança da Polícia Federal (CG/PF) nº 007, de 27 de maio de 2024 instituiu o Plano Estratégico da Polícia Federal 2024/2027:							
Missão		Impulsionar a transformação dos serviços por meio de soluções seguras e inovadoras de TIC, promovendo maior eficiência e agilidade para a instituição.					
Visão		Ser referência em soluções tecnológicas na segurança pública, promovendo a transformação digital e democratizando o acesso à informação					
Objetivo Estratégico		4 - Formar a polícia do futuro, moderna e inovadora					
KR Estratégico		4.3 - Aumentar a eficácia do planejamento e das ações previstas no PDTIC do biênio 2024/2025, executando, no mínimo, 40% de suas ações.					
Objetivo Tático-Operacional		4.3.1 - Entender, priorizar, executar e monitorar as necessidades de TIC da PF					
KR Tático-Operacionais		4.3.1.1 - Implementar 3 (três) iniciativas para governança e gestão de TIC					
		4.3.1.2 - Implantar 5 (cinco) ações para melhorar o acompanhamento e execução de projetos de TIC					

A necessidade de negócio em questão já se encontra incluída no **PCA 2026** da unidade, conforme abaixo:



A seguir, estão listadas algumas atividades de serviços de atendimento ao usuário e da infraestrutura de TIC da SR/PF/PI prestado e administrado pelo NTI/SR/PF/PI, que deverão ser objetos de execução por parte da futura contratação:

AREA DE ATUAÇÃO	ATIVIDADE
ATENDIMENTO AO USUÁRIO E SUPORTE TÉCNICO DE TIC	
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos.
	Manutenção Preventiva de Periféricos.
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho.
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho.
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (e-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em microcomputador.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado.
Administração de Notebooks	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório.
	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks - cautela
Administração de Impressoras, Multifuncionais e Scanners	Manutenção Preventiva e Corretiva Notebooks – <i>hardware</i> ou <i>software</i>
	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.
	Tratar falhas de impressão
	Trocar insumos de impressora
Administração da Solução de Videoconferência	Tratar indisponibilidade
	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Configuração e solução de problemas de sessões de áudio e videoconferência
	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento.
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento.

Reparos em Softwares e Confeção de Cabos	Instalação, configuração, inventariar, reinstalação e manutenção dos Softwares de Plataforma Básica.
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos.
Gerenciamento de Softwares de Uso Cooperativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo.
	Instalação e atualização dos sistemas corporativos.
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo.
	Administração de serviços para acesso à internet.
Contas e Credenciais	Alteração/reinicialização de Senha de domínio.
	Instalação de Tokens e Certificados.
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de arquivos em <i>notebook</i> ou <i>desktop</i> .
Serviço de VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN.
	Falha de acesso à VPN.
E-mail	Configurar Outlook.
	Dúvidas sobre e-mail.
Serviço de CFTV	Teste de câmeras.
	Configuração de Câmera.
	Identificação de Falhas.
	Instalação de Software de Monitoramento.
Controle de Acesso	Cadastro de usuários.
OPERAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	
Contas e Perfis de Acesso: Domínio AD	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio.
	Elaboração e manutenção de scripts de <i>logon</i> com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da PF.
Gerenciamento de Domínio: Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio.
	Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio.
Ativo de Rede: Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de rede.
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes.
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Rede.
Servidores: Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.
	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.
	Instalação Física de Servidores.
	Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores.
	Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais.
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação
Servidores: Configuração de Servidores	Remoção de Servidores.
	Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux.
	Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux.
	Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux.
	Configuração de Servidores de Aplicações.
	Configuração de Servidores de Bancos de Dados.
	Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa.
	Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos.
	Atualização de Software de Servidor de Aplicação.
	Remoção de Servidor de Aplicação.
	Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados.

Banco de Dados: Gerenciamento de Bancos de Dados	Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts.
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados.
	Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados.
	Remoção de Banco de Dados.
Serviço de CFTV	Teste de câmeras.
	Configuração de Câmera.
	Identificação de Falhas.
	Instalação e Configuração de DVR/NVR.
	Configuração gerais para backup de imagens.
Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup
	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup
	Realocação de Espaço Físico em Backup
	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais
	Realocação de Espaço Físico em Backup
	Restauração de Dados de Usuários, de Imagens de Sistemas Operacionais, de Configurações de Servidores, de Dados de Bancos de Dados, Dados de Aplicações e Sistemas de Arquivos.
Armazenamento/Storage: Instalação e administração	Instalação e Configuração de <i>Storage</i> .
	Formatação lógica de discos.
	Substituição de componentes no <i>storage</i> .
	Criação de Unidade Lógica em <i>Storage</i> .
	Otimização de Performance em <i>Storage</i> .
	Realocação de Espaço Físico em <i>Storage</i> .
	Criação, alteração e exclusão de políticas de <i>screening</i> .
	Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento.
	Criação e homologação de rotina para migração de dados entre <i>storages</i> / volumes / discos.
	Validação de migração de dados entre <i>storages</i> / volumes / discos.
	Validação de relatórios do ambiente - File Server, Controladoras.
	Análise e verificação de Logs de transações.
	Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN).
	Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do <i>Storage</i> .
	Criação, alteração e exclusão de <i>Aggregate</i> .
Documentação: Ativos e Configurações	Ajustes de configuração para <i>Switch</i> óptico.
	Ajustes de configuração para servidor de arquivo.
	Atualização de Inventário de TI.
	Inclusão de Item de Configuração de TI.
	Alteração de Item de Configuração de TI.
PABX IP	Exclusão de Item de Configuração de TI.
	Atualização de Script de Atendimento.
	Instalação, Configuração e Manutenção de PABX IP.
Serviço de CFTV	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway.
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Telefones.
	Configuração de software de VMS.
	Configuração de perfil de acesso do VMS.
	Configuração do Backup do VMS.
	Verificação de gravação do VMS.
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação.
	Inserção de câmera no VMS.
Serviço de CFTV	Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS.

	Configuração de DVR/NVR.
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede.
	Restaurar dados de pasta.
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar sistema de ponto eletrônico.
	Reprocessamento de dados (Digital/facial/inclusão de ponto).
Segurança de Rede	<p>Busca de Vulnerabilidades: Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente.</p> <p>Antivírus: Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo.</p> <p>Gestão do Ambiente de Antivírus: Monitoramento de ataques e invasões de rede.</p> <p>Gestão do Ambiente de Antivírus: Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente.</p> <p>AntiSpam: Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões);</p> <p>AntiSpam: Ações corretivas às ameaças identificadas</p> <p>Otimização de Banda: Elaboração de relatório do consumo de banda; Monitoramento de links, tráfegos e servidores.</p>
	Controle de portas dos switches da camada de acesso (habilitar e desabilitar).
	Inserir switch na rede local.
	Monitoramento de ativos de rede.
Controle de Acesso	Gerenciamento e manutenção de contas de usuários.
	Configuração de dispositivo.
	Supervisão de instalação de controladores.
Rede Wi-Fi	Administração de usuários.
	Supervisão de instalação de access points.
	Configuração e Gerência da solução.

Além das necessidades de negócios, também é importante observar uma parcela do aspecto do parque computacional de TIC presente na Polícia Federal no Piauí, para maior motivação quanto à solução pretendida, conforme os requisitos acima listados e complexidade da infraestrutura:

- 01(um) CPD de proporção média instalado na sede da SR/PF/PI;
- 01(um) CPD de proporção pequena instalado na sede da SR/PF/PI (CFTV);
- 01(um) sala técnica de proporção pequena instalado no posto de atendimento ao público da SR/PF/PI - CAU (Shopping);
- 01(um) CPD de proporção pequena instalado na sede da DPF/PHB/PI;
- 01(um) CPD de proporção pequena instalado na sede da DPF/PCS/PI;
- 01(um) sala técnica de proporção pequena instalada na sede do Depósito da SR/PF/PI;
- Há aproximadamente 297 (duzentos e noventa e sete) computadores (desktops e notebooks) distribuídos em todas as localidades;
- Internamente, na sede da SR/PF/PI são aproximadamente 250 (duzentos e cinquenta) usuários de rede, incluindo servidores, e colaboradores, terceirizados e estagiários, para os quais estão disponíveis os serviços de suporte aos usuários.

Todos esses itens serão melhor detalhados e relacionados em **Documento de Inventário do Ambiente Tecnológico da SR/PF/PI**, a ser anexado ao Termo de Referência da contratação.

7. Necessidades Tecnológicas

Considerando-se o objeto da pretensa contratação, isto é, serviços especializados tal como apresentado na sessão de "Descrição da Necessidade e Requisitos de Negócios da Contratação", não se vislumbram Requisitos Tecnológicos propriamente ditos diretamente associados ao objeto pretendido. Entretanto, apresentam-se a seguir, alguns requisitos que estão mais relacionados às metodologias de trabalho que podem ser classificados como tecnológicos e que podem influenciar na consecução dos resultados e benefícios esperados. São eles:

NT-01	Adoção de boas práticas de mercado para a gestão de serviços de TI (ITIL).
NT-02	Utilização de ferramenta de ITSM para realizar o registro de requisições e demandas, e também para apoiar todos os processos de gestão de TI; Atualmente a ferramenta de ITSM utilizada pela PF é o sistema CITSmart.
NT-03	Utilização de ferramentas de automação e de monitoramento dos recursos e serviços de TIC.
NT-04	Mudança de processos de trabalho que tragam maior eficiência.
NT-05	Definição de qualificação técnica mínima dos profissionais para cada perfil.
NT-06	<p>Funcionamento do serviço se dará durante o horário de funcionamento, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none">• SR/PF/PI: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30;• DPF/PHB/PI: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30;• CAU/SR/PF/PI: de segunda a sexta, das 8h às 17h;• DEPÓSITO da SR/PF/PI: de segunda a sexta, das 8h às 18h;• Aeroporto de Teresina: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30;• Aeroporto de Parnaíba: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30;• Delegacia de Picos/PI: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30.

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

- Alinhamento com o modelo de Contratação atual da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal (DTI);
- Compatibilidade técnica e gerencial com a Contratação da Diretoria De Tecnologia da Polícia Federal (DTI);
- Alinhamento ao modelo Federal de Contratação, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Atendimento ao usuário, com suporte de 2º nível, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota em 1º nível de atendimento;
- Atendimento de suporte de 3º nível na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota em 1º nível de atendimento.

Sobre o processo de execução de serviços

Conforme preconizam as boas práticas do ITIL o serviço de atendimento aos usuários de TI deve ser organizado em processo de trabalho denominado Service Desk. A SR/PF/PI a partir da finalização desta contratação passará a utilizar o primeiro nível de atendimento, realizado remotamente, contratado e disponibilizado pela DTI/PF;

Atualmente a ferramenta de ITSM adotada pela PF é o CITSmart, assim sendo a CONTRATADA deverá provê treinamento, as suas expensas, aos seus colabores envolvidos na execução do contrato. Ao tempo da efetivação da contratação, a fiscalização do objeto poderá realizar treinamento complementar sobre o ITSM dentro da Instituição, com intuito de repassar conhecimento do ambiente e melhor direcionamento para execução das demandas;

Além dos serviços prestados pelo Service Desk, é necessário contar com uma estrutura de serviços especializados, responsáveis para operação dos elementos de infraestrutura de TIC e das soluções e serviços correlatos.

Para melhor organização desses trabalhos e distribuição de responsabilidades os elementos e ativos que compõem as soluções e Serviços de TI, é possível a organização da execução em torres/ambientes de serviços que, no contexto da SR/PF/PI, podem ser definidas da seguinte forma:

- ATENDIMENTO DE SERVICE DESK: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial e/ou remoto com maior especialidade para os usuários internos da SR/PF/PI. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados não solucionados para equipe mais especializada ou para a fiscalização do contrato ou ainda aos servidores do quadro do NTI/SR/PF/PI;
- APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI: responsável pela garantia de execução dos processos de gestão do conhecimento por parte dos serviços relacionados ao contrato. Também responsável pela definição de padrões de documentação dos serviços de TI, elaboração de documentações, procedimentos operacionais, e demais documentos necessários a boa gestão do conhecimento relacionados aos serviços de TI;
- OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA: Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. A operação de infraestrutura de TI compreende as atividades rotineiras de manutenção e garantia da boa execução das soluções e serviços de TI, bem como da

identificação, análise detalhada (troubleshooting) e correção de problemas e de incidentes. Também é deste nível de atendimento a responsabilidade por emissão de relatórios periódicos ou sob demanda. Também devem atender às demandas e aos incidentes oriundas do Service Desk, conforme catálogos de serviços. Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade dessas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, essas são segregadas em Divisões de Serviço de Suporte, podendo ser:

- Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, SDWAN, otimizadores de tráfego, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS;
- Suporte a Telefonia e Videoconferência: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes, infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência;
- Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicado a processamento de dados (Datacenter) da SR/PF/PI e demais unidades do Estado, bem como suas instalações físicas. Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e/ou Linux;
- Suporte a Ativos de Segurança de Redes: responsável pelas atividades de assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas a ativos de TIC.
- MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS (NOC): Responsável pelo acompanhamento contínuo da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades ou violação de segurança dos serviços de TIC.

Os serviços especializados que são objetos desta pretensa contratação podem ser classificados em atividades reativas e proativas.

Dentre as atividades reativas estão principalmente:

- Atividades de atendimento às requisições dos usuários feitos por meio do portal de serviços: CitSmart.
- Atividades de resolução de incidentes.

As proativas podem ser:

- Atividades de avaliação da saúde operacional dos ambientes e soluções de TI;
- Aplicação de atualizações de software e patches de segurança;
- Monitoração do ambiente e serviços de TI durante, alinhada à necessidade tecnológica NT-06;
- Elaboração e execução/exercício de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviço ou Solução de TI;
- Execução de projetos e demandas de melhoria;
- Documentação, inventário de TIC em estoque e organização do ambiente da prestação do serviço.

8. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

8.1 Requisitos de Capacitação

Considerando-se as tecnologias disponíveis no ambiente de TIC da SR/PF/PI e suas descentralizadas – conforme parque computacional supramencionado, verifica-se que para a execução do objeto dessa pretensa contratação a empresa a ser contratada deverá dispor de equipe técnica especializada e com treinamento e capacitação atualizados nas tecnologias em questão, a fim de atender ao disposto no item 6 deste Estudo Técnico, o qual exemplifica as atividades de serviços de atendimento ao usuário e para sustentação da infraestrutura na SR/PF/PI e unidade do Estado;

Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TI e soluções de infraestrutura utilizados no mercado, alinhados à demanda desta contratação;

Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação, pode-se citar:

- Gestão operacional de serviços de TI-ITIL;
- Gestão de Service Desk;
- Gestão de Projetos (PMBOK);
- Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000;
- Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código;
- Práticas modernas de DevOps;

Entre as principais tecnologias estão:

- Todos os serviços de comunicação e rede com uso de protocolo TCP/IP;
- Virtualização de servidores;
- Servidores de aplicação;
- Telefonia IP;

- Servidores de armazenamento de arquivos.

Entre os principais produtos e ferramentas que, provavelmente, irão requer capacitação comprovada ou conhecimento prático comprovado estão:

- Solução de servidores de rede (marca DELL – em produção na PF do Piauí);
- Solução de ativos para rede LAN (marcas CISCO, Ruckus, 3COM, Intelbras, D-Link, TP-Link – em produção na PF do Piauí);
- Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V);
- Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS);
- Solução de segurança de redes WI-FI (PFSense);
- Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise ou superior);
- Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 ou superior);
- Solução de Telefonia VoIP (CAMBOX)

Os requisitos de capacitação também estão presentes em “NT-01 e NT-02” do item 7;

Esses requisitos de capacitação são cruciais para mitigar riscos de falha na prestação de serviços, garantir a disponibilidade com bom grau de qualidade dos serviços de TIC para os usuários PF e para o cidadão.

A CONTRATADA deverá promover, às suas expensas, sempre que necessário, a capacitação, o treinamento, a atualização dos profissionais de sua Equipe Técnica nas tecnologias que, porventura, a SR/PF/PI venha a adotar, adquirir, implantar, instalar durante a execução do pertinente objeto contratual.

Esses ou outros requisitos de capacitação estarão elencados no Termo de Referência.

8.2 Requisitos Legais

A contratação pretendida busca estar em conformidade com as normas federais abaixo:

- Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021 – Lei de licitações e Contratos administrativos: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14133.htm ;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME Nº 94, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2022 - dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.- <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/instrucao-normativa-sgd-me-no-94-de-23-de-dezembro-de-2022> ;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal – e suas alterações até a data da elaboração deste documento - <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023> ;
- Plano Diretor de Tecnologia Da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027, versão 2: <https://pfgovbr.sharepoint.com/sites/intranet/Paginas/Noticias/CGCS/2024/12.%20Dezembro/Aprovada-a-2%C2%AA-Vers%C3%A3o-do-PDTIC.aspx> ;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017 (Atualizada pela Instrução Normativa Seges/MGI Nº 176, de 2024) - dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional -, no que couber para efetivação do processo da contratação em questão - <https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-no-5-de-26-de-maio-de-2017-atualizada> ;
- Quando da emissão de parecer, e se solicitado, as alterações, melhorias e correções registradas pela CONJUR/AGU.

8.3 Requisitos de Manutenção

A necessidade de serviços de manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva (melhoria funcional) está relacionada aos requisitos de capacitação profissional já previsto neste estudo:

*“...verifica-se que para a execução do objeto dessa pretensa contratação a empresa a ser contratada deverá dispor de equipe técnica especializada e com treinamento e **capacitação atualizados** nas tecnologias em questão, a fim de atender ao disposto no item 6 deste Estudo Técnico, o qual exemplifica as atividades de serviços de atendimento ao usuário e para sustentação da infraestrutura na SR/PF/PI e unidade do Estado;...”*

8.4 Requisitos Temporais

Em termos de requisitos temporais, que definem datas de entrega da solução de TIC contratada, a gestão para esse requisito ficará definida em acordo de nível de serviço e a depender do tipo e grau de prioridade de cada demanda, o que indicará o tempo mínimo e máximo para início e entrega da solução, de cada atividade solicitada, respectivamente;

A respeito dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, pode-se delimitar o seguinte:

- O Tempo para Início do Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) são parâmetros para composição do SLA (*service level agreement*) de aferição do atendimento ao rol de serviços constante no catálogo que será anexo ao Termo de Referência do certame, que deverá apresentar uma variação de prioridade entre 1 e 5(maior – menor), conforme a relação "impacto x urgência" - definidos nos requisitos temporais do artefato da contratação;
- O período de tempo para tratamento da demanda terá como base a gravidade do pedido de atendimento, definindo-se um tempo de resolução maior para chamado de menor gravidade e o inverso, nos casos mais prioritários;
- O TMS - que constará no catálogo de serviços e com a prioridade pré-definida - estará ligado ao momento do efetivo atendimento, não sendo alterado com base na localidade que demandou o pedido;
- O TIT pode variar para cada localidade dependendo da distância em relação à sede;
- Os chamados registrados na central de atendimento serão previamente classificados e, em se tratando de 2º ou 3º níveis, serão escalonados para a base da SR/PF/PI, sendo ajustados/classificados de acordo com seu nível de prioridade;
- Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução;

Abaixo a classificação do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS), para todos os itens do objeto:

Prioridade	TIT						Posto em Bom Jesus/PI*	TMS
	SR/PF/PI	CAU (SHOPPING RIO POTY)	Aeroporto	DEPÓSITO	DPF/PHB/PI*	DPF/PCS/PI*		
1 (Maior)	30 minutos	30 minutos	1 hora	4 horas	45 minutos	45 minutos	1 hora	1h
2	2 horas	2 horas	3 horas	8 horas	2 horas	2 horas	2 horas	2h
3	4 horas	4 horas	8 horas	24 horas	8 horas	8 horas	8 horas	6h
4	8 horas	8 horas	12 horas	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas	8h
5 (Menor)	48 horas	48 horas	48 horas	72 horas	72 horas	72 horas	72 horas	12h

Tabela de classificação de TIT e TMS
 *TMS quando possível a resolução remota

Os detalhes mais minuciosos a respeito deste requisito deverão ser delimitados no termo de referência, conforme definição final das demandas, inventário de equipamentos, prazo de atendimentos e graus de prioridades.

No decorrer da execução, a classificação do TIT e TMS pode sofrer alterações pela contratante, para melhor atendimento aos usuários PF, desde que não ofereça prejuízo ao contrato.

8.5 Requisitos de Segurança e Privacidade

A empresa a ser Contratada deverá atender às normas acerca de conformidade técnica e de integridade de dados na Administração Pública Federal, assim como às normas e aos procedimentos internos da Polícia Federal, sem prejuízo dos demais atos, documentos e normativos expedidos e publicados pela Administração Pública Federal, bem como pela própria Polícia Federal **relativos ao sigilo, à segurança e à privacidade das informações e comunicações, além dos respectivos Termos de Compromisso e de Ciência previstos nas alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94**, de 23 de dezembro de 2022. Além disso, especificamente, a Contratada e seus profissionais deverão observar os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Tendo em vista as Políticas de Segurança da Informação e Proteção dos Dados da Polícia Federal, não é permitido acesso remoto por terceiros fora das dependências da rede interna da PF, sendo o acesso através da virtual private network (VPN) permitido apenas aos servidores efetivos da instituição, o que impede prestadores de suporte e sustentação de TIC realizarem manutenções lógicas via internet.

Outro ponto crítico da Segurança da Informação e Proteção dos Dados da Polícia Federal tem relação com o uso de softwares homologados pela instituição, para fins de suporte ao usuário, dentro da rede LAN interna.

Todos os profissionais da contratada que irão prestar serviço diretamente para a SR/PF/PI, deverão, previamente, passar por **processo específico de habilitação interna**, dentre os quais também será verificado o requisito de assinatura e entrega do Termo de Responsabilidade e Ciência.

8.6 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Uma vez que o objeto da pretensa contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da SR/PF/PI, naquilo que couber, os serviços, resultados, relatórios, catálogos, gráficos, prospectos, demonstrativos, entre outros inerentes a serem fornecidos deverão ter documentação (catálogos, manuais, informativos e afins) entregue, preferencialmente, em Língua Portuguesa (Brasil) ou, caso não haja, em Língua Inglesa, e na forma de links de acesso ao sítio de documentação da própria CONTRATANTE, base de conhecimento, sistema de Wiki ou outro que venha a ser definido pela CONTRATANTE.

8.7 Requisitos de Experiência Profissional

Para a execução do objeto da pretensa contratação, considera-se necessário que a equipe técnica da CONTRATADA satisfaça alguns requisitos de experiência profissional. Dadas a complexidade do serviço a ser prestado e o nível de conhecimento exigido para as atividades afetas a tecnologia da informação, é intuitivo afirmar que maior grau de experiência irá resultar em melhores níveis de serviços prestados. É possível ainda que se observe ganhos de produtividade, com consequente redução de custos, e não se incorra no consagrado "paradoxo lucro-incompetência" (Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário).

Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 1.070 – que define o modelo para tipo de objeto em questão (contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal) –, também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme trechos do normativo:

“2.2. Termos e definições
2.2.1. Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:
...
ab) **Profissional Júnior:** adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;
ac) **Profissional Pleno:** adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;
ad) **Profissional Sênior:** adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;
(...)
10.6. Definição de experiência profissional e formação de equipe
10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.
10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão, conforme diretrizes constantes do item 20.3. do Anexo C. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)”

(Portaria SGD/MGI nº 1.070 – com destaque no original)

8.8 Requisitos de Implantação

Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação da SR/PF/PI e que são alvo da prestação dos serviços em questão já estão devidamente implantados, instalados e em uso na Regional e em suas descentralizadas. Logo, para o presente momento, não há Requisitos de Implantação no caso dos serviços objeto da pretensa contratação.

Para a referida contratação, pode se considerar como implantação a fase de iniciação contratual, na qual, basicamente, a CONTRATADA deverá:

- **Compor e apresentar formalmente para a SR/PF/PI a equipe técnica** que será responsável pela execução dos serviços, ainda que sem caracterização de mão de obra com dedicação exclusiva, mas que deverá atender aos requisitos de experiência profissional;
- Apresentar cronograma para realizar eventual instalação e configuração, ou ajustes, nas ferramentas de monitoramento e de ITSM (catálogo de serviços);
- Apresentar cronograma para realizar ajustes para os processos de gestão de serviços de TI (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TI e equipe de fiscalização.

Demais Requisitos da Contratação

Atendimento das demandas em todas as unidades de trabalho da Polícia Federal no Piauí, seja presencialmente ou remotamente quando for admitido o tipo de acesso.

9. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

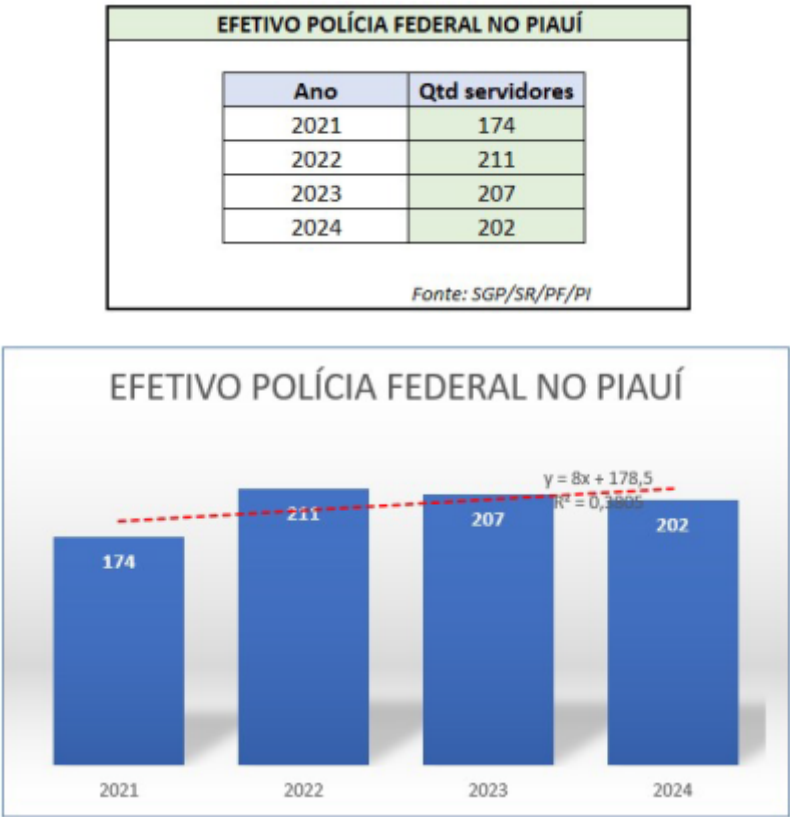
De início, em atenção ao item 9.3.5 da Portaria SGD/ME 1.070/2023, a contratação do objeto pretende ser, inicialmente, de 24 (vinte e quatro) meses, devido à complexidade da contratação (item 9.3.1, b, Portaria 1.070 e 9.3.2), podendo ser prorrogada até os limites legais, desde seja constatada vantagem econômica e técnica para a Administração.

A unidade de medida a ser utilizada será a “Valor/Mês” em atenção ao item 20.3.4 do normativo:

	DESCRIÇÃO DO	CÓDIGO		QTD	QTD	
--	--------------	--------	--	-----	-----	--

- Construção do Prédio sede da SR/PF/PI, cujas obras já iniciaram e com previsão de entrega para 2028;
- Concurso público para área policial, com distribuição de vagas entre os Estados da Federação.

Abaixo, a variação de efetivo desde o último concurso realizado:



Pelas informações, tomando como base o último certame realizado, pode-se prever que o Estado do Piauí será contemplado com novos provimentos, e como a localidade não tem histórico alto de evasão ou remoções a pedido, existe a possibilidade de um incremento de efetivo em torno de **16,09%**, o que totalizará uma previsão de 234 servidores efetivos e **285 usuários de rede até o final de 2026**.

- **Total de localidades a serem atendidas**

Como disposto no item 10.5.1 da Portaria SGD/ME 1.070/2023, que trata sobre o local para prestação do serviço, “Deve-se definir o local da execução dos serviços e prever a possibilidade, ou não, de execução remota para cada categoria de serviços...”, assim a tabela abaixo detalha as localidades atuais para prestação e seu tipo de atuação:

LOCALIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO
SR/PF/PI	PRESENCIAL, somente
Delegacia e Aeroporto em Parnaíba/PI	REMOTO E/OU PRESENCIAL
Shopping Rio Poty - Teresina/PI	REMOTO E/OU PRESENCIAL
Aeroporto de Teresina/PI	REMOTO E/OU PRESENCIAL
Delegacia em Picos/PI	REMOTO E/OU PRESENCIAL

Em adição, levando em consideração também o citado no tópico acima deste estudo, a respeito de evento futuros que impactem a prestação do serviço, há ainda novas localidades em planejamento institucional, a ser instalada no Estado do Piauí em 2026, devendo, então, ser registrado neste documento, para fins de justificativa sobre demandas futuras que venham a surgir para a concretização do planejamento estratégico do órgão:

- Inauguração da Base Operacional em Bom Jesus/PI.

LOCALIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO
Base Operacional em Bom Jesus/PI	REMOTO E/OU PRESENCIAL

Em continuidade ao mesmo subitem da Portaria, onde define que “...Para os serviços prestados in loco, deve-se prever as situações em que o órgão contratante fornecerá a infraestrutura para a prestação dos serviços, detalhando os recursos dos quais dispõe, considerando os padrões adotados...” , sobre esse ponto cumpre destacar que a contratante reservará, para os ambientes de atendimento presencial, a seguinte infraestrutura, a fim de contribuir com a execução dos atendimentos em sintonia ao que estiver definido nos Requisitos Temporais da contratação:

- Estação de trabalho;
- Computador ultracompacto ou notebook e periféricos;
- Monitor de vídeo;
- Ferramentas e insumos para manutenção de equipamentos e fabricação de cabos;
- Conexão à rede interna e internet.

A infraestrutura destacada estará instalada na sala do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação da SR/PF/PI.

• **Número de equipamentos de TIC dos usuários e quantitativo de ativos de rede e serviços de infraestrutura e sustentação.**

Pelo levantamento interno realizado pelo NTI/SR/PF/PI, os bens de tecnologia da informação e comunicação, de forma básica e estimada, estão detalhados na compilação abaixo:

	Notebook	Desktop	Máquina alto desempenho	Monitor	Dock station	Impressora	Scanner	Telefone IP	Servidor Rede	Virtual Machine	Ativos de Rede (switches, gateway, SD-WAN, roteador..)	Link MPLS	Link Dedicado	Access Point	DVR / NVR	Controle Acesso Biométrico / Facial	Sala Técnica p/ monitoramento
SR/PF/PI	246	46	14	348	147	56	17	130	8	14	34	2	2	10	5	5	2
DPF/PHB/PI	80	18	8	102	28	19	6	18	2	4	8	1	1	13	2		2
CAU	14	8		26	10	5	2	6	1		3	1		1	1	1	1
AEROPORTO	3	2		4		1		1			2	1					
DEPÓSITO				1							1	1			2		
TOTAL	315	68	16	475	192	84	25	159	12	17	52	6	3	17	10	7	5

De forma preliminar, com base nas consultas em sistema e setores e localidades e no somatório da tabela acima, haverá em torno de **1.498 bens ou serviços para tratamento de demandas por parte da futura contratação.**

O levantamento do ambiente computacional em questão resguardou detalhes mais intrínsecos, como fotos, plantas e topologias com intuito de preservar dados sensíveis da Instituição. Porém, essas informações serão fornecidas após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame, ou seja, desejem realizar vistoria *in loco* ou solicitem mais informações por meio virtual;

Importante também mencionar, nos termos do item 10.2.2 da Portaria 1.070/2023, que “...eventuais mudanças no ambiente, como alterações quantitativas ou qualitativas, decorrentes de projetos ou de aquisições de hardware ou software previstos ou em andamento no órgão ou entidade que possam ocorrer ao longo da execução contratual e impactar a prestação do serviço.”, portanto se faz importante citar os **projetos nacionais, geridos pela DTI/PF, e que estão em fase interna de contratação ou implantação, o qual acarretará aumento no quantitativo do parque computacional da PF no Piauí**, conforme quadro abaixo:

Aquisição de notebooks, desktops e outros itens computacionais	08206.001124/2023-11
Aquisição de Servidores de rede e storage	08206.000245/2024-18
Aquisição de Switches	08206.002431/2023-19
Serviço de link e SD-WAN	08206.000695/2022-49
Rede Wi-Fi PF	08206.000155/2022-65

• **Bilhetagem de chamados nos últimos 12 (doze) meses**

Como mencionado no Documento de Formalização da Demanda – SEI 38967495 “...a **SR/PF/PI é a única e última unidade da PF sem contrato de prestação de serviço de sustentação**, o que impacta no atingimento da metas definidas no PDTIC e cumprimento objetivo estratégico definido no Art. 11, § 5º, da Resolução CG/PF nº 007...”

A SR/PF/PI já ativou o ITSM para a unidade do Piauí, através do CITSmart. Contudo, como não há um acordo de serviço firmado com prestadora especializada do objeto, o efetivo não possui a obrigatoriedade de um registro formal para solicitar demandas, o qual são repassadas ao NTI/SR/PF/PI por outros canais: ramal, celular, app de mensagem, processo SEL, e-mail ou, principalmente, com a presença do demandante ao setor de tecnologia;

Assim, os registros que atualmente constam no “ITSM do NTI/PI” não condizem com a realidade de solicitações, o que poderiam impedir os pressupostos para aplicação do modelo definido na Portaria SGD/MGI 1.070, item 10.3.1;

Contudo, a Polícia Federal possui algumas características que nos possibilita prever uma estimativa muito próxima da realidade de cada Estado da Federação:

1. Os cargos de atividade-meio e fim estão presentes em todas as unidades;

Histórico de Chamados - SRTO					
Município de Atendimento	Unidade	Item 1 - AUTIC		Item 2 - OITIC	
		30 Dias	12 Meses	30 Dias	12 Meses
Palmas - TO	SR/PF/TO	85	1020	25	300
Palmas - TO	PEP Capim Dourado	5	60	2	24
Palmas - TO	FICCO	15	180	5	60
Palmas - TO	Pátio de Veículos	2	24	2	24
Gurupi - TO	Posto de Gurupi	1	12	1	12
Araguaína - TO	Delegacia Araguaína	30	360	5	60
Araguaína - TO	PEP Araguaína	----	----	----	----
Total de chamado mensal		138		40	
Total de chamado anual			1656		480

SR/PF/TO

Organizando, então, os respectivos quantitativo de demandas dessas 03 (três) localidades, com vistas a permitir uma estimativa média entre os anos de 2024 e 2025, teremos:

		janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	total
Suporte e atendimento ao usuário	SR/PF/MA	230	125	135	156	201	166	161	161	181	260	175	212	2163
	SR/PF/PB	56	59	63	67	71	75	80	84	89	95	100	106	946
	SR/PF/TO	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	1656
	MÉDIA MÊS	141,36	107,48	112,01	120,27	136,60	126,35	126,19	127,78	136,13	164,25	137,81	152,15	1588,37
		janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	total
Sustentação de infraestrutura	SR/PF/MA	150	71	28	128	168	115	149	119	81	105	107	90	1311
	SR/PF/PB	45	47	50	52	55	58	60	63	67	70	73	77	718
	SR/PF/TO	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480
	MÉDIA MÊS	78,36	52,78	39,23	73,40	87,60	70,85	83,14	74,15	62,54	71,65	73,48	69,04	836,20
MÉDIA GERAL PARA 2024													2424,57	

Forma de cálculo → Média Geral = $\sum \{ \mu [\text{JAN-DEZ}] (\text{MA, PB, TO})_{\text{SUPPORTE}} \} + \sum \{ \mu [\text{JAN-DEZ}] (\text{MA, PB, TO})_{\text{INFRAESTRUTURA}} \}$

Assim, a quantidade de atendimentos em 2024/2025 para o objeto na SR/PF/PI, sem considerar cálculo de projeção de incremento, pode ser considerada como um número em torno de 2.424 registros.

Estimativa da demanda, tempo para execução e esforço de trabalho

Estimativa de demanda

Pela (1) média de chamados obtidos nos últimos 12(doze) meses, já se considerando os (2) acionamentos não computados diretamente no sistema de ITSM local, mas em outras formas de solicitação (*e-mail, sistema SEI, ramal, demandas emergenciais...*), e (3) ainda ao possível aumento de servidores nos próximos exercícios - o que acarretará acréscimo de equipamentos e, conseqüentemente, de problemas técnicos de usuários, estima-se a demanda abaixo para a SR/PF/PI:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD MENSAL	QUANTIDADE
1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA	69,66	836
2	SUPORTE AO USUÁRIO E MANUTENÇÃO DE TIC	132,33	1588
			2.424

A variação na quantidade de chamados, incidentes, requisições ou demandas, dentro da normalidade operacional do contrato, não ensejará qualquer revisão, reequilíbrio ou reajuste do valor contratual, considerando que a remuneração mensal é fixa e condicionada ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Somente em caso de aumento comprovadamente extraordinário e imprevisível de demanda, que impeça o cumprimento dos NMS nas condições pactuadas, poderá a contratada solicitar reequilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração de impacto real e aprovação da Administração, conforme art. 131 da Lei nº 14.133/2021.

Estimativa de tempo para execução

O tempo de execução de demanda depende fatores sazonais e tendências aplicadas na localidade, isso porque *"1 demanda não possui cartilha pré-definida e com 100% de garantia de resolução"*, tendo em vista que o atendimento depende de aspectos técnicos, do momento disponível para execução, da disponibilidade do ambiente estrutural, de setores alheios aos casos definidos no normativo vigente.

Como forma exemplificativa, alguns registros de demandas encaminhados para o NTI/SR/PF/PI:

<p>Assunto: Servidor de impressão</p> <p>Chamado: Configurar servidor de impressão para a SR/PF/MA</p>	<p>A demanda é cunho gerencial da infraestrutura de equipamentos de rede lógica e requer planejamento e teste antes de entrar em produção. Demandas desse tipo costumam ser executados entre 2 a 5 dias;</p>
<p>Assunto: Configurar VM Backup para Central CAM</p> <p>Chamado: Configurar VM Backup para Central CAM em servidor T440 que está em prédio anexo.</p>	<p>A demanda é cunho gerencial da infraestrutura de equipamentos de rede lógica e requer planejamento e teste antes de entrar em produção. Demandas desse tipo costumam ser executados entre 2 a 7 dias;</p>
<p>Assunto: Instalação de 1 ponto de rede</p> <p>Chamado: Rede do DPF.</p>	<p>A demanda é cunho gerencial da infraestrutura de rede lógica e requer planejamento de execução junto a outros setores da unidade. Demandas desse tipo, por depender de recurso financeiro, costumam ser executados em até 7 dias;</p>
<p>Assunto: monitores e dock</p> <p>Chamado: solicito 4 monitores e 2 dock stations para o SIP</p>	<p>Demanda que requer disponibilidade de equipamento, seja novo ou remanejado. A execução desse tipo de demanda varia conforme o estoque de material, podendo perdurar entre 1h ou até 1 ou 2 dias.</p>
<p>Assunto: Solicitação de Troca de Notebook</p> <p>Chamado: Solicito a troca do notebook, o T440 que tenho acautelado apresenta problemas em portas USB, teclado e tela. Além de lentidão para utilização dos sistemas e ferramentas de análise.</p>	<p>Tipo de demanda com execução rápida, pois envolve apenas permissão de acesso a diretórios de rede, tendo uma execução inferior a 1h.</p>

Servidor que abriu o chamado:		
Assunto:	INSTALAR MÓDULO DE SEGURANÇA DO CAR	
Ramal/Fone de contato:	5410	
Sala/Fone de contato:	DELEMAP4	
Chamado:	PREPARAR PARA COSSO INSTALAR O MÓDULO DE SEGURANÇA DO CAR	
Data de cadastro:	12/04/2023 - 10:00:00	
Qt. da última alteração:	12/04/2023 - 11:15:07	

Tipo de demanda com execução rápida, pois envolve apenas instalação de software, tendo uma execução inferior a 2h.

Estimativa de esforço de trabalho

Com base no aspecto de tempo de execução de quantidade da demanda prevista, a planilha abaixo analisa as possibilidades da relação 'demanda x profissionais x tempo':

Prioridade	TIT						TMS	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA									QTD PROFISSIONAL (QP)	
	SR/PP/PI	CAU	Aeroporto	DEPÓSITO	DPF/PHB/PI	n-PROFISSIONAL												
						Tem de Atendimento (T.A)		Tempo Total de Espera (TTE)	Total de Demanda (TD)≈	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo de máximo de prestação / dia (TMP)	QTD DIA (QD)	TOTAL EXECUÇÃO DIA (TED)	TOTAL EXECUÇÃO MÊS (TEM) ≈				
1 (Maior)	0,50	1h	2,00	2,00	0,75	1,00	1,00	2,31	70	2,84	8	22	2,82	61,99	61,99	1,13	Aceitável devido a variação sazonal	
2	2,00	2,00	3,00	8,00	2,00	2,00	2,00	5,40	70	6,34	8	22	1,26	27,75	8,01	0,00	Baixa demanda para 1 profissional	
3	4,00	4,00	8,00	24,00	8,00	6,00	6,00	15,60	70	18,51	8	22	0,43	9,51				
4	8,00	8,00	12,00	24,00	24,00	8,00	8,00	23,20	70	26,74	8	22	0,30	6,58				
5 (Menor)	48,00	48,00	48,00	72,00	48,00	12,00	12,00	64,80	70	65,83	8	22	0,12	2,67				
															70,00	1	Viável	

Prioridade	TIT						TMS	SUPORTE AO USUÁRIO E MANUTENÇÃO DE TIC									QTD PROFISSIONAL (QP)	
	SR/PP/PI	CAU	Aeroporto	DEPÓSITO	DPF/PHB/PI	n-PROFISSIONAL												
						Tem de Atendimento (TA)		Tempo Total de Espera (TTE)	Total de Demanda (TD)≈	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo de máximo de prestação / dia (TMP)	QTD DIA (QD)	TOTAL EXECUÇÃO DIA (TED)	TOTAL EXECUÇÃO MÊS (TEM) ≈				
1 (Maior)	0,50	1h	2,00	2,00	0,75	1,00	1,00	2,31	130	1,53	8	22	5,23	115,12	115,12	1,13	Abaixo da demanda total e variação	
2	2,00	2,00	3,00	8,00	2,00	2,00	2,00	5,40	130	3,42	8	22	2,34	51,53	14,88	0,66	Abaixo da demanda total e variação	
3	4,00	4,00	8,00	24,00	8,00	6,00	6,00	15,60	130	9,97	8	22	0,80	17,65				
4	8,00	8,00	12,00	24,00	24,00	8,00	8,00	23,20	130	14,40	8	22	0,56	12,22				
5 (Menor)	48,00	48,00	48,00	72,00	48,00	12,00	12,00	64,80	130	35,45	8	22	0,23	4,97				
															130,00	2	Viável	

FÓRMULAS:

TA = TMS

TTE = [MÉDIA TIT DA DEMANDA] + TMS

TMA = TA + TTE / TD

TED = TMA / TMP

TEM = TED * QD

QP = TD / TEM

Assim, com base em todo exposto deste tópico 9 e nas necessidades de negócio e demais requisitos apresentados nos itens 6, 7 e 8 deste estudo, a tabela abaixo define as necessidades de serviços para a contratação, tomando-se como parâmetro as normas federais, além de outros contratos públicos institucionais em vigência em 2024 e 2025:

Item	Descrição do serviço	Descrição do Perfil - Portaria SGD/MGI nº 1.070	Quantidade para atender a demanda
1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	ASUPCOMP-02 - Analista de suporte computacional Pleno	1
2	SUPORTE A USUÁRIO DE TIC	TECMAN-02 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	2

Para efeito de justificativa e memória de cálculos para a formação de preço, será utilizado o modelo de parâmetros da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e suas alterações.

10. Levantamento de soluções

MODELOS DE CONTRATAÇÃO

A fim de analisar como vêm sendo conduzidos os processos de contratação de prestação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal, foram verificados modelos de contratação em diversos Órgãos e Entidades públicos, em conformidade com o disposto no Art. 5, alínea II, da INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES /ME Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021.

A análise baseia-se nos Termos de Referência de contratações vigentes de órgãos Regionais da própria Instituição, cujas características de serviços são semelhantes à demanda especificada no objeto desta pretensa contratação, como mencionado no item 09 deste documento.

Em razão das decisões proferidas nos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário, a Secretária de Governo Digital do Ministério da Economia, publicou a Portaria nº 6.432, de 15 junho de 2021, e que passou a vigorar no dia 1º de julho de 2021, que foi substituída pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, com suas alterações através da Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, e Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024.

Esta portaria estabelece o modelo da remuneração de referência como base para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI, baseado no tipo/cargo do profissional e seu perfil técnico.

A Portaria SGD/MGI nº 1.070 utiliza, como Nota Metodológica do Modelo, a demonstração dos procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do *fator-k* limite a serem adotados na estimativa do valor mensal de contratos que utilizam o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital.

Um dos objetivos do modelo é evitar contratações que possam gerar prejuízo, tanto para o fornecedor, quanto para a Administração, em relações aos custos totais para o objeto, evitando-se interrupções do acordo da prestação do serviço.

O modelo utilizou uma ampla pesquisa salarial e elaborou a memória de cálculo para a composição do “*Fator k*”, variável importante para analisar a exequibilidade de cada perfil profissional, elabora pelos licitantes em sua planilha de formação de custo.

ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

• **Cenário 01 - Contratação em lote único, baseada em valor fixo**

Acerca da opção por lote único, quando analisada sob os aspectos técnicos, veem-se configurados aí o relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados. Acredita-se que, praticamente, é impossível estabelecer os limites nessa configuração, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta o alcance da maturidade do ambiente de TI como um todo, a alta disponibilidade desse ambiente e a gestão de riscos da contratação e dos negócios.

É comum que as Equipes Técnicas de TI se organizem por assunto dentro do universo da Tecnologia da Informação. Esses assuntos são comumente: banco de dados, equipamentos servidores e Data Center, armazenamento de dados e backup, redes e telefonia, segurança de TI, entre outros. Os assuntos também podem se organizar por natureza dos serviços, como por exemplo, central de serviço (*Service Desk*), atendimento ao usuário, monitoramento de TI.

Uma prática de mercado consagrada e refletida nas contratações realizadas por órgãos e entidades públicas é que as Equipes sejam organizadas em equipes de 1º (Suporte Remoto ao Usuário), 2º (Suporte Presencial ao Usuário), 3º (Suporte a Infraestrutura) níveis, além da equipe monitoramento do ambiente de TI, e, dentro do chamado 3º nível, há uma divisão pelos diversos assuntos, entre os exemplificados anteriormente.

Em se tratando de demanda de Tecnologia da Informação, seja ela iniciada por requisição do usuário de TI, seja deflagrada em virtude de um incidente de TI que pode ser identificado pelo próprio usuário de TI, seja ela identificada pelo monitoramento do ambiente de TI, é comum a necessidade de acionamento de um ou mais dos três níveis de atendimento contratados. É nesse caso, principalmente, que se verifica a sobreposição de atividades e responsabilidades entre os níveis, o que, no caso de uma contratação em lotes separados, pode levar a uma dificuldade de estabelecimento desses limites e, por ventura, a uma frustração no atendimento das demandas de TI, nos incidentes e requisições.

Torna, assim, mais viável no modelo de contratação em lote único, quando uma única empresa fica responsável pelos níveis de atendimento, o que, inclusive, serviria de motivação natural para redução de custos e maior nível de satisfação do usuário.

Nesse caso, os técnicos de 2º e 3º níveis são motivados a documentar e a padronizar procedimentos de atendimento para que possam ser executados posteriormente com maior rapidez.

No cenário oposto, em que empresas diferentes ficam responsáveis por cada nível, há uma propensão natural a reter o conhecimento e a criar dependência dos profissionais em cada nível, uma vez que a transferência de conhecimento para níveis superiores significa redução de demanda, e consequente redução de faturamento.

Portanto, o modelo de lote único é interessante, na medida em que os subitens de serviços a serem executados mantêm uma relação, isto é, de ampla dependência entre si, em que a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pela qual é mais econômico e eficaz para o prestador manter a mesma equipe de pessoas, sob um único controle e supervisão. A opção por lote único pode, inclusive, reduzir atrasos e/ou retrabalho, ambos inerentes às diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma empresa contratada.

Já quanto ao modelo de remuneração, o pagamento por serviço realizado, em que se toma por base a disponibilidade do serviço medido, via preço fixo por grupo/nível de serviço, associado ao pagamento conjunto com UST, por meio de atividades projetadas, busca uma melhoria contínua do serviço a ser prestado. Situação que poderia não acontecer caso a remuneração fosse apenas por UST, uma vez que, quanto maior a quantidade de UST's, maior a remuneração, principalmente em atividades de recuperação do Negócio, que têm peso de complexidade maior.

Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (1º e 2º níveis); operação da infraestrutura de TI (3º nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMSE passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023). Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos podem ser definidos quando da contratação, de acordo com a necessidade de cada contratante, mas, de forma geral, vão envolver:

- prazo de atendimento para as demandas de usuários;
- índice de satisfação dos usuários de TI;
- índice de disponibilidade de serviços de TI;
- indicadores de execução de processo de gestão de serviços de TI (por exemplo, vinculação de chamados na base de conhecimento).

É possível pensar que, nesse cenário, a Contratada poderia receber um valor fixo pelo atendimento de demandas dos usuários de TI e pela manutenção da disponibilidade dos serviços de TI sem que, para isso, desprendesse nenhum ou pouco esforço, seja pela inexistência de demandas de usuários, seja pela inexistência da necessidade de intervenção no ambiente de TI. Isso, entretanto, é muito pouco provável, pois o próprio dinamismo das demandas dos usuários de TI, bem como as atualizações tecnológicas, a degradação de desempenho, necessidades de adequações de segurança (mitigação de riscos) e melhor experiência do usuário no uso dos serviços oferecidos, são fatores que determinam que um ambiente de TI deve ser continuamente verificado, mantido e gerido. A esse serviço contínuo denomina-se Operação do Ambiente de TI. Inclusive, como citado no item 09, a padronização do parque computacional, a quantidade de usuários de rede e os projetos de elevação por parte da DTI/PF mostram que as demandas de TIC só tendem a crescer nos próximos anos.

Nesse cenário, o atendimento de demandas de usuários, manutenção da disponibilidade, manutenção/gestão da segurança do ambiente de TIC e melhoria contínua na experiência do usuário, são trabalhos que requerem esforço constante, por meio de atividades operacionais das Equipes Técnicas de TI, ainda que seja difícil e muito relativa a mensuração desses esforços.

Em contrapartida, no cenário em que a precificação é feita por mero esforço, que já fora objeto de análise pelo Acórdão nº786 /2006 – TCU - Plenário, e mais recentemente pelos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário,

também não há incentivo para a Contratada melhorar os processos de TI, já que mais esforço leva a maior faturamento, que, consequentemente, levará a maior lucro, situação denominada pelos Acórdãos citado de “Paradoxo Lucro-Incompetência”.

Ademais, a precificação com preço fixo é promissora, já que permitirá ampla concorrência por meio de licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, ou seja, definidas as condições de execução dos serviços, a completa descrição do ambiente de TI da Instituição e dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos, acredita-se que deverá sagrar-se vencedora do certame a licitante que tenha melhor e mais otimizada capacidade operacional, elemento que a levará a ter menor esforço para realização dos serviços e, consequentemente, menor custo diante de suas concorrentes para entregar o mesmo nível de serviço exigido. O levantamento e estudo da documentação de outras unidades regionais da PF, bem como de outros órgãos do executivo federal, demonstram que tem sido grande a adesão a este modelo de contratação, principalmente no que se refere a contratação em Lote Único, para que desta forma uma única contratada fique responsável para prestação de serviços de TI relacionados a Service Desk e Operação de Infraestrutura.

• **Cenário 02 - Contratação em dois Lotes Distintos, um para 2º nível e outro para 3º nível**

A definição do objeto da contratação em dois lotes distintos, sendo um abrangendo o serviço de suporte presencial aos usuários de TIC e outro para o suporte infraestrutura de TIC pode resultar na contratação de duas empresas distintas o que pode dificultar a fiscalização do contrato, além de haver riscos de prejudicar a execução do contrato com uma contratada repassar para outra contratada a responsabilidade ou compartimentar informações.

Quanto à suposta possibilidade do parcelamento em lotes separados, que atenda aos preceitos da Portaria 1.070/2023 sob o ponto visto técnico, em contraponto, no tocante ao caso concreto em tela, há um inter-relacionamento e interdependência entre os serviços contratados e é, praticamente, impossível estabelecer os limites nessa relação, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro elemento envolvido.

Nesse caso, caem por terra os argumentos a favor da separação dos serviços em lotes distintos, e torna-se uma possibilidade o agrupamento dos itens em lote único, conforme restou entendido nos termos do Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário – pelo voto do Ministro Relator Augusto Sherman Cavalcanti, a seguir *in verbis*:

“Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário

(...)

44. Nos termos da Lei de Licitações, a divisão do objeto em itens destina-se ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade. Veja-se que a Concorrência 01/2004 obedeceu à disposição da lei ao parcelar o objeto. Contudo, a existência de quesitos de avaliação impertinentes faz com que a empresa concorrente em um determinado item precise comprovar também a aptidão em outros aspectos, concernentes aos demais itens do objeto, porém estranhos ao item por ela pleiteado. Assim, a empresa acaba por ser obrigada a atender às exigências relativas a várias parcelas do objeto simultaneamente, o que restringe o universo de licitantes e neutraliza os benefícios originalmente pretendidos com a divisão. Na prática, o parcelamento do objeto torna-se inócuo.” (destaque no original)

• **Cenário 03 - Execução de serviços técnicos pelo próprio Quadro de Servidores da SR/PF/PI**

A Polícia Federal não dispõe de carreira voltada para área de TIC em seu quadro de atividades-meio.

11. Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Cenário 1	X		

	Cenário 2	X		
	Cenário 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 3			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 3			X

12. Registro de soluções consideradas inviáveis

Cenário 2: é inviável por aumentar o risco de não se alcançar os objetivos almejado com a contratação.

Cenário 3: é inviável visto que não há carreira de TIC na Polícia Federal.

13. Análise comparativa de custos (TCO)

A Portaria 1.070/2023 prevê que se deve utilizar as ferramentas e planilhas disponibilizadas em seus anexos, para subsidiar os cálculos das quantidades e valores de recursos. Com base nesta orientação foi utilizada a planilha simplificada, presente no normativo, para a obtenção dos valores de referência.

Para fins de análise será considerada apenas Solução 1(cenário 1), por ser considerada a Única Viável.

A análise comparativa de custo dessa contratação é vinculada e norteadada pelo Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC definidos pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos:

“Ante o exposto, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia editou a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação de Comunicação, no âmbito do SISP, sendo de observância obrigatória e com necessidade de autorização prévia da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia para adoção de modelo diverso.”(<https://www.gov.br/governodigital/ptbr/contratacoes-de-tic/modelo-de-contratacao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-atendimento-a-usuarios-de-tic> , acesso em 24/02/2025; obs: a Portaria SGD/ME nº 6.432 foi substituída pela Portaria 1.070)

Abaixo, trecho do normativo Federal para contratação de perfis profissionais referentes à prestação de serviço para o tipo de objeto desse processo:

ID	Cód. CBO de Referência	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
2	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior)	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 manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
4	2124-20	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	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, <i>storages</i> , entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de 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.

Percebe-se que as atribuições de atuação de cada perfil estão alinhadas ao item 6, que define as Necessidades de Negócios, principalmente aquelas de exemplificam os tipos de demandas técnicas que cada profissional irá encontrar no ambiente computacional da SR/PF/PI e demais unidade no Estado.

Veja-se ainda que, conforme o normativo, para se estabelecer uma referência mais acurada para as bases salariais de governo, cada perfil profissional está associado a um ou mais CBO (Código Brasileiro de Ocupação). Isso é relevante porque determinados perfis profissionais admitem a subdivisão em *Júnior, Pleno ou Sênior*, conforme indicado em cada perfil.

Essa subdivisão se torna interessante para a contratação, visto que impacta na atuação técnica, no contexto das necessidades de negócio e no custo estimado da contratação, pois permite que a análise do tipo de perfil desejado seja o mais eficaz, evitando-se indicação de “*perfis elevados*”, com maior investimento público, mas sem demanda que justifique um nível

elevado de especialização técnica, como também evita se apontar um “*perfil baixo*” para uma demanda em ascensão e de maior complexidade técnica, o que prejudicaria na continuidade da prestação do serviço.

Isto posto, e conforme justificativas apresentadas no item 9 deste estudo, que versa sobre a “Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços”, detalhando os aspectos de quantitativo de usuários de rede no Estado, Total de localidades a serem atendidas, Número de equipamentos de TIC dos usuários e quantitativo de ativos de rede e serviços de infraestrutura e sustentação, Bilhetagem de chamados nos últimos 12(doze) meses e a Estimativa da demanda, o tempo para execução e esforço de trabalho, pode-se definir a demanda dessa contratação como porte de complexidade de maior grau, com ampla capacidade de análise crítica na resolução de problemas, necessitando ainda uma comprovação de experiência profissional dos prestadores ou ainda qualificação capaz de atender aos requisitos de negócios e técnicos desse objeto. Assim sendo, o estudo indica que o nível de Profissional Pleno se adequa ao proposto para essa contratação.

Sobre esse contexto é importante citar neste estudo um trecho específico do normativo que se refere ao perfil selecionado, bem como a obrigatoriedade do futuro prestador em manter os parâmetros de contratação definidos neste artefato:

“*Observação 3:*

...

b) Os perfis profissionais com senioridade Pleno devem possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; e (Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

...

20.5. Os perfis profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação e serão utilizados na fase de planejamento da contratação, e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual e para definição das quantidades mínimas previstas nas ordens de serviço durante a execução contratual. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

20.6. 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:(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

a) O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além 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; (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)” (destaque no original)

Definido o perfil profissional, volta-se para a definição da análise de custo total da solução preterida que, conforme define o art.3º, da Portaria 1.070/23, é de utilização **obrigatória**.

Na definição do valor estimado da contratação deve se ater aos aspectos legais, que se relacionam ao valor de referência e do valor máximo da contratação, levando em conta amplos parâmetros de pesquisas salariais de cada perfil e ‘*fator-k*’, definidos em nota técnica específica, previstos no Anexo II daquela Portaria. Além disso, “os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.”

“11. DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇO

11.1. A planilha salarial de referência publicada periodicamente pela SGD visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.

11.2. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.”

Para melhor detalhamento, a Nota Metodológica do Modelo Federal adotado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070 pode ser consultada no sítio https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/sei_52378106_nota_tecnica_31169.pdf - **Nota Técnica SEI nº 31169/2025/MGI**.

Dada a demanda narrada no item 09, além dos requisitos de negócio, segurança e temporais – que serão mais detalhados no termo de referência (nível de serviço), subentende-se que a atuação da prestação se dará *in loco* em mais de 50% (cinquenta por cento) do período laboral dos profissionais, assim a planilha de cálculo também incluiu o percentual de 30%(trinta) para o caso de pagamento do adicional de periculosidade, conforme Laudo Técnico Pericial nº 001/2015 - SR/PF/PI, como também os encargos sobre o pagamento dessa indenização.

Neste sentido, abaixo será utilizado o modelo de planilha simplificada para definição da estimativa de preços dos serviços para essa contratação, para cada item do objeto:

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço								
ITEM <Nº>	Categoria de Serviço					Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
	Perfil	Salário de referência	Adicional Periculosidade = 30%	Total Remuneração (A)	Fator-K			
1	Analista de suporte computacional Pleno	5075,52	1522,60	6598,12%	2,15	1	R\$ 14.054,11	R\$ 14.054,11
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
Quantitativo Total Equipe						1	Custo Total mensal (F)	R\$ 14.054,11

SUPORTE A USUÁRIO DE TIC

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço								
ITEM <Nº>	Categoria de Serviço					Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
	Perfil	Salário de referência	Adicional Periculosidade = 30%	Total Remuneração (A)	Fator-K			
1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	2505,116364	751,5349091	3256,651273	2,32	1	R\$ 7.555,43	R\$ 7.555,43
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
Quantitativo Total Equipe						1	Custo Total mensal (F)	R\$ 7.555,43

Importante notar que a variação do “Fator-k”, em relação ao estipulado na **Nota Técnica SEI nº 31169/2025/MGI**, ocorre devido ao lançamento de **adicional de periculosidade**, o qual comporá a remuneração final de cada profissional.

Assim, com base na Estimativa de esforço de trabalho, definida e comprovadas no item 9 deste ETP, teremos:

CATEGORIA DO SERVIÇO	PERFIL	QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS PARA A DEMANDA	VALOR UNITÁRIO MENSAL DE REFERÊNCIA DO PROFISSIONAL	VALOR MENSAL DO SERVIÇO
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	ASUPCOMP-02 - Analista de suporte computacional Pleno	1	R\$ 14.054,11	R\$ 14.054,11
SUORTE A USUÁRIO DE TIC	TECMAN-02 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	2	R\$ 7.555,43	R\$ 15.110,86
VALOR TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS				R\$ 29.164,97

Dessa forma, o **Valor Estimado Mensal dos Serviços (VEMS)** é igual a **R\$ 29.164,97**.

O detalhamento da composição, bem como outros anexos pertinentes para a base de cálculos estão anexos a esse documento. Contudo, caso seja de interesse, a documentação completa sobre o Mapa de Pesquisa Salarial adotado na planilha acima, bem como a Planilha de Custo e Formação de Preços podem ser consultados no sítio <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic>;

Sobre o deslocamento para unidades dentro e fora da capital

Conforme Requisitos definidos neste estudo, o qual informa a necessidade de atendimento em todos os pontos laborais da PF no Piauí, necessitando a presença em rede LAN interna para atendimento presenciais ou remotos;

Levando-se em consideração as unidades da PF fora da capital, que podem vir a ser objeto de atendimento presencial, o custo de deslocamento e diárias - para unidades fora da capital, deverão ser será considerado no planejamento logístico-financeiro da contratada, durante o período de validade contratual;

Os recursos financeiros repassados aos funcionários não serão inseridos na planilha de formação de custo de referência, pois são verbas indenizatórias, o qual não incidem impostos ou tributos. Portanto, a contratada apresentará à fiscalização do objeto os documentos necessários que comprovem o deslocamento do profissional, bem como os valores financeiros executados, para que seja dado início ao processo para ressarcimento.

A necessidade de atendimento presencial será solicitada pela contratante, através da fiscalização do objeto, que enviará documento formal para a contratada, informando a necessidade de presença de profissional(s) em determinada unidade fora da capital. Devendo, assim, a empresa proceder com a logística junto ao(s) profissional(s) para comparecimento e execução da demanda;

O valor da diária do profissional deve ser balizado em Legislação Trabalhista, em acordo ou convenções coletivas de trabalho ou ainda, na ausência de dispositivos específicos de Direito Privado, poderá ser considerado normativo Municipal, Estadual e/ou Federal vigente que estabelecer o valor a ser indenizado ao profissional, quando em viagem a serviço fora da sede;

O transporte para deslocamento até as unidades fora da capital deve ser, somente, o rodoviário – e, preferencialmente, o tipo comercial intermunicipal, para fins de melhor comprovação do valor da viagem;

Desconsiderando-se o dia da ida e volta, a duração máxima do período de atendimento fora da sede não poderá exceder 03 (três) dias;

Para planejamento preliminar, abaixo são detalhados os tipos de atendimentos e os quantitativos fixados para as unidades fora da capital, bem como os número limite de atendimentos presenciais durante a vigência contratual:

UNIDADE	CIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO	LIMITE MÁXIMO DE DESLOCAMENTO (24 MESES)
Delegacia de Polícia Federal em Parnaíba/PI	Parnaíba/PI	PLANEJADO OU EMERGENCIAL	8
Delegacia de Polícia Federal em Picos/PI	Picos/PI	PLANEJADO OU EMERGENCIAL	8
Base Operacional em Bom Jesus/PI	Bom Jesus/PI	PLANEJADO OU EMERGENCIAL	4

Os limites máximos de deslocamentos entre as unidades não serão remanejados entre si;

Importante frisar que os deslocamentos dentro da região metropolitana de Teresina/PI não fazem parte do escopo de atendimento fora da capital. Contudo, como as Políticas de Segurança da Informação e Comunicação não permitem acesso remoto fora do ambiente LAN da contratante, e para não prejudicar o cumprimento do SLA pelo prestador, os atendimentos presenciais em pontos da região metropolitana de Teresina/PI, partindo da sede Regional (SR/PF/MA), serão acompanhados de servidor do quadro ou por prestador específico designado(motorista). Caso essa sistemática não seja possível, a contratada poderá utilizar outros meios de transporte urbanos para que o profissional cumpra a demanda presencial (*táxi, transporte por aplicativo, ônibus urbano...*), com posterior pedido de ressarcimento à contratada.

Ao tempo, as tratativas para o atendimento presencial, dentro e fora da capital, podem ser dirimidas junto à fiscalização do objeto.

14. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Diante da análise de todo o cenário apresentado nos itens acima deste estudo, define-se por realizar processo de licitação, mediante Pregão Eletrônico, para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Definição do Objeto

Conforme item 9.2 da Portaria 1.070/2023, observados ainda as diretrizes do inciso I do § 2º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94/2022, abaixo a definição do objeto:

GRUPO	ITEM	Descrição do Serviço	Código CATSER	Unidade	Qtd estimada (meses)
I	1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	26980	Mês	24
	2	SUPORE A USUÁRIO DE TIC	27014	Mês	24

Os indicadores de nível de serviço que serão adotados na fiscalização e gestão do contrato serão detalhados no Termo de Referência do certame.

As justificativas para agrupamento dos itens do objeto estão registradas no item 10 deste estudo, que detalha sobre o Levantamento de soluções - Cenário 01.

Sobre a definição para Vigência do Contrato, o item 9.3.1 da Portaria 1.070 permite iniciar contratos por período superior a 12 (doze) meses, conforme peculiaridade e/ou complexidade do objeto;

A Portaria 1.070 menciona ainda esse aspecto, no item 9.3.2, conforme o "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148:

“6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).”

15. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 23.869,60

Valor total máximo estimado mensal (R\$): 29.164,97

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD ESTIMADA (MESES)	VALOR MENSAL MÁXIMO	VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO DO ITEM - 24 MESES
I	1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	27014	VALOR /MÊS	24	R\$ 14.054,11	R\$ 337.298,64
	2	SUPORTE A USUÁRIO DE TIC	26980	VALOR /MÊS	24	R\$ 15.110,86	R\$ 362.660,64
VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO MENSAL						R\$ 29.164,97	
VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO - 24 MESES							R\$ 699.959,28

16. Justificativa técnica da escolha da solução

As justificativas de escolha da solução estão devidamente explanadas nos itens 10, 11 e 13 deste estudo, o qual detalha sobre o Levantamento e análise de soluções - Cenário 01.

17. Justificativa econômica da escolha da solução

Conforme determina o item 10.7.3.6 da Portaria SGD/ME nº 1.070, deve-se utilizar os valores de referência definidos pela SGD, utilizando para a definição do valor de referência ou preço máximo da contratação a planilha simplificada presente como anexo daquela Portaria, o qual acrescenta ainda que “...A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais...”.

18. Justificativa para o não Parcelamento

As justificativas para o não parcelamento da solução estão registradas no item 10 deste estudo, o qual detalha sobre o Levantamento de soluções - Cenário 01.

Some-se a todo o exposto que a Portaria 1.070, em seu item 9.1.3, reforça o aspecto de análise sobre o parcelamento ou não do objeto, conforme a realidade de cada ente federal:

“9.1.3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, as Categorias de Serviços propostas devem ser definidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, em especial a análise de parcelamento do objeto.” (g.n)

Nesse sentido, a contratação pretende ser atendida por um único fornecedor, por se mostrar mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diversos níveis de serviços, quando naturalmente deveriam atuar em prol do mesmo resultado.

Em sintonia, o Acórdão 861/2013-Plenário cita que é lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam a mesma natureza e que guardem relação entre si. Também o Acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, diz: “...Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Assim, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

19. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- Melhoria contínua dos procedimentos de atendimento ao usuário de TI;
- Redução do tempo de recuperação de incidentes nos ativos de TI;
- Minimização do impacto dos incidentes nos processos de negócios;
- Melhoria contínua do acompanhamento e monitoração das solicitações;
- Prover recursos de datacenter;
- Suporte técnico para os equipamentos fora de garantia;
- Manter os serviços de Atendimento ao usuário e de Suporte à Infraestrutura de TI;
- Entregar e suportar os serviços de TIC;
- Otimizar o Emprego dos Bens e Recursos Materiais.

20. Providências a serem Adotadas

Não se verifica providências necessárias para iniciação e execução dessa contratação.

21. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

21.1. Justificativa da Viabilidade

Como base no levantamento macro deste estudo, verifica-se que cada ente público tenta adequar a futura contratação à realidade e atividade-fim da Instituição, além da necessidade e/ou obrigatoriedade de seguir normativos que regem tais contratações. Assim, alguns critérios específicos de métricas e resultados acabam sendo aplicados ao estudo e projeto básico do certame.

Percebe-se que a rotina para esse tipo de objeto deve abranger tarefas diárias, semanais e mensais, independentemente de registro/abertura de chamados. A proposta de trabalho deve ser de acompanhamento preventivo e, em casos de falhas, aplicação de solução, ou seja, deve ensejar o cumprimento de tarefas básicas para cada área específica, com apresentação relatório sobre os feitos (resultados) – a exemplificar as atividades elencadas nas necessidades de negócio deste estudo.

Importante registrar que o ambiente virtual da SR/PF/PI cresceu e sofrerá ainda mais melhorias com a implantação de novos equipamentos oriundos do processo de aquisição nacional e/ou regional e nomeação de servidores, como demonstrado no item 9 deste estudo.

Quanto ao atendimento ao público interno – que se referem às demandas de helpdesk, esta existe e é necessária tal atenção aos usuários dos recursos de T.I.C desta SR/PF/PI, como demonstraram as necessidades de negócios, técnicas e temporais inseridas neste estudo.

Demandas de *helpdesk* não tem hora previstas para ocorrerem. O funcionamento da instituição, geralmente, se inicia às 07:30h e pode se estender até 19:30h. O atendimento de gestão de rede e *helpdesk* é realizado durante dias úteis. No início da manhã, os serviços de atendimento ao público externo são os que mais precisam estar em atividade plena, isso porque transmitem para o público externo a imagem da Instituição como um todo.

Além dessa, a atividade de análise de sinais - essencial na atividade-fim – não pode ser interrompida por falhas de hardware ou softwares. **Isso demonstra que ao contrário de outras instituições em que podem voltar ao trabalho normalmente após o restabelecimento do sinal da intranet /internet/telefone, as atividades-fim da Polícia Federal não podem ser prejudicadas por falhas nos serviços de T.I.C e devem ser tratadas de imediato.**

Não o bastante, a unidade de tecnologia local precisa estar sempre focada em disponibilizar os serviços/equipamentos para que a PF possa executar sua missão Constituição.

Complementa-se ao exposto acima, haver no planejamento estratégico do órgão central de T.I.C – DTI/PF: (a) a garantia de operação e o suporte aos serviços de TIC colocados em produção, (b) adequação às instalações, os equipamentos e os sistemas necessários aos serviços ofertados e (c) atender às demandas de polícia judiciária.

22. 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](#).

Despacho: ETP analisado e concluído.

ALISSON MATEUS DE OLIVEIRA MAGALHAES

Membro da comissão de contratação

Despacho: ETP concluído.

ILDO ALVES LIMA

Integrante Técnico

Despacho: ETP analisado. Planilha orçamentária conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e suas alterações.

CAMILO MAGALHAES DA TRINDADE

Membro da comissão de contratação

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - sei_52378106_nota_tecnica_31169.pdf (151.22 KB)
- Anexo II - ASCOMP.pdf (98.31 KB)
- Anexo III - TECSU.pdf (98.64 KB)



Nota Técnica SEI nº 31169/2025/MGI

Assunto: **Pesquisa de preços para atualização de Mapa de Pesquisa Salarial e Fator-k para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC.**

Referência: Processo SEI 19974.100799/2020-14.

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se de documentação e demonstração dos procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite, a serem adotados na estimativa do valor mensal de contratos que utilizam o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC, instituído pela Secretaria de Governo Digital.
2. Foi realizada a análise dos preços, com registro das memórias de cálculo e consequente proposta da atualização do anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, conforme (SEI-MGI 45233786), sugerindo-se a aprovação.

ANÁLISE

3. INTRODUÇÃO

3.1. As contratações de Serviços de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de *Software* serão regidas por um Modelo que admite a adoção simultânea de mais de uma modalidade padronizada de remuneração, dentre as descritas a seguir:

- a) Pagamento aferido por Pontos de Função e complementado por Horas de Serviço Técnico, vinculado ao alcance de resultados e ao atendimento de níveis mínimos de serviço;
- b) Pagamento por alocação de profissionais de TI, vinculado ao alcance de resultados e ao atendimento de níveis mínimos de serviço;
- c) Pagamento de valor fixo mensal para sustentação de portfólio de *softwares*, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço;
- d) Pagamento de valor fixo por *sprint* executada, vinculado a níveis mínimos de serviço.

3.2. O Mapa de Pesquisa Salarial é um documento que compõe o Modelo de Contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC e busca suprir a necessidade de realização de pesquisa de preços dos órgãos e entidades para as modalidades descritas neste modelo, conforme previsto no parágrafo único do art. 8º da Instrução Normativa Seges/MGI nº 65, de 2021:

"Parágrafo único. As estimativas de preços constantes em modelos de contratação de soluções de TIC, publicados pela Secretaria de Governo Digital, poderão ser utilizadas como preço estimado."

3.3. Conforme previsto na Portaria SGD/MGI nº 1070, de 2023, o Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC possui procedimento específico de estimativa do valor de referência alinhado às práticas de pesquisa de preços normatizadas e com procedimento de atualização periódica por parte do órgão central do SISP, in verbis:

10.7.3.6. Para efeitos da definição do valor de referência ou valor máximo da contratação deve-se utilizar os valores definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais. Caso seja necessário realizar a complementação de valores, perfis ou insumos, deve-se realizar pesquisa de preços complementar aos recursos não definidos pela SGD, por meio de utilização dos procedimentos previstos na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021.

10.7.4.3. A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e consequentemente esses valores irão compor o Valor Estimado Mensal dos Serviços.

3.4. A identificação do salário estimado dos Perfis de Trabalho, bem como do fator-k de referência a ser utilizado serão documentados e demonstrados nesta Nota Metodológica, conforme previsto no art. 3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021.

3.5. Em observância às orientações advindas dos Acórdãos nº 2.037/2019 TCU-Plenário e nº 1.508/2020 TCU-Plenário para a Secretaria de Governo Digital (SGD), busca-se com esta Nota Metodológica a definição de um Mapa de Pesquisa Salarial e de um fator-k de referência para os contratos de Serviços de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de *Software*, assegurando maior robustez e transparência ao processo de formação de preços, bem como induzir as melhores práticas na definição e estimativa do valor de referência na pesquisa salarial.

3.6. Desta forma, além de atender às orientações do Tribunal de Contas da União (TCU) na mitigação dos riscos relacionados a sobrepreço e superfaturamento utilizando-se um Modelo de Referência para contratações deste tipo de serviço, a SGD como órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp), busca trazer uma simplificação dos parâmetros para a realização de pesquisa de preços, nos termos da IN SEGES/ME nº 65, de 2021.

4. DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA DE PESQUISA DE PREÇOS

4.1. Conforme art. 6º da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, deve-se adotar como métodos para obtenção do preço estimado, a média, a mediana ou o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços, desde que o cálculo incida sobre um conjunto de três ou mais preços, oriundos de um ou mais dos parâmetros de que trata o art. 5º, desconsiderados os valores inexequíveis, inconsistentes e os excessivamente elevados.

4.2. A metodologia descrita nesta Nota observou as diretrizes constantes do art. 23 da Lei nº 14.133/2021, destacadas a seguir:

Art. 23. O valor previamente estimado da contratação deverá ser compatível com os valores praticados pelo mercado, considerados os preços constantes de bancos de dados públicos e as quantidades a serem contratadas, observadas a potencial economia de escala e as peculiaridades do local de execução do objeto.

§ 1º No processo licitatório para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, conforme regulamento, o valor estimado será definido com base no melhor preço aferido por meio da utilização dos seguintes parâmetros, adotados de forma combinada ou não:

I - **composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente no painel para consulta de preços** ou no banco de preços em saúde disponíveis no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);

II - **contratações similares feitas pela Administração Pública**, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente;

III - **utilização de dados de pesquisa publicada em mídia especializada**, de tabela de referência formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que contenham a data e hora de acesso;

IV - pesquisa direta com no mínimo 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital;

V - pesquisa na base nacional de notas fiscais eletrônicas, na forma de regulamento.

4.3. Desta forma, a presente pesquisa de preços aplica a mediana saneada (mediana após a exclusão de valores discrepantes - *outliers*) de diferentes fontes, documentando-se a memória de cálculo e procedimentos estatísticos utilizados.

4.4. As fontes utilizadas, seguindo o art. 5º da IN SEGES/ME nº 65, de 2021, foram:

I - composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente nos sistemas oficiais de governo, como Pannel de Preços ou banco de preços em saúde, observado o índice de atualização de preços correspondente;

II - contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente;

III - dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de tabela de referência formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital, contendo a data e a hora de acesso.

4.5. **Pesquisa no Pannel de Preços e Dados de contratações similares de outros entes públicos.**

4.5.1. Para a obtenção dos preços apresentados no pannel de preços e derivados de contratações similares de outros entes públicos, utilizou-se como meio de extração dos dados o acesso direto às bases de Dados Abertos das Compras Públicas do Governo Federal, mantido no endereço eletrônico <https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados/compras-publicas-do-governo-federal>, e o acesso ao Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, mantido no endereço eletrônico <https://pncp.gov.br>.

4.5.2. A pesquisa nesses canais adotou como intervalo temporal as contratações feitas pela Administração Pública do período de junho de 2024 à junho de 2025, identificando-se processos de compras em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, cujo objeto assemelha-se ao objeto de contratação apresentado no modelo, da qual foi possível extrair informações de perfis profissionais das contratações mostradas no quadro a seguir:

Identificador PNCP	Link para acesso da contratação:
00038166000105-1-000250/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=17908705900992024
00378257000181-1-000065/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=15317305900142024
00394452000103-1-019575/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=16008905900022024
00394494000136-1-000107/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=20034205900022024
00402552000126-1-000809/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=11320505911802024
00489828000155-1-000022/2025	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=17060705900022025
00509018000113-1-000277/2025	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=07000505900032025
00509018000113-1-001355/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=07001905900172024
01678363000143-1-000009/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=15397805900062024

03353358000196-1-000008/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=53000105900052024
04407029000143-1-000022/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=19302805900082024
07237373000120-1-000114/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=17908505901232024
15126437000143-1-002606/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=15500705900222024
15126437000143-1-004227/2024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=15590105900502024
34164319000174-1-0001622024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=17908305900612024
34061135000189-1-0000512024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=38913305900182024
33781055000135-1-0001062024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=25442005900062024
26664015000148-1-0000362024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=37000305900082024
21699889000117-1-0000682024	https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=acompanhamento-compra&compra=92618805900232024

4.5.3. Para cada contratação, através da consulta às respectivas atas dos pregões, buscou-se identificar os perfis profissionais que são similares aos perfis constantes do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC.

4.6. Dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo.

4.6.1. Com vistas a assegurar uma cesta ampla de preços e retratar de forma mais adequada o preço dos salários com profissionais nos perfis constantes do modelo, utilizou-se duas fontes de governo (CAGED do Ministério do Trabalho e PNADC do IBGE). Além disso, foram utilizados salários extraídos de mídias especializadas, a exemplo das Guias Salariais: "Robert Half - <https://www.roberthalf.com.br>", "Michael Page - <https://www.michaelpage.com.br>", "Robert Walters - <https://www.robertwalters.com.br>", "Hays - <https://www.hays.com.br>", "Adecco IT - <https://www.adecco.com/pt-br>", "LHH Consultoria - <https://www.lhh.com/pt-br>", "Fox Tech - <https://foxhumancapital.com/>" e "Interfell - <https://www.interfell.com/>". O critério de seleção dos guias salariais extraídos de mídias especializadas, baseou-se na adoção de pesquisas que apresentassem registro do embasamento estatístico e não que não sobrepujassem dados já extraídos de fontes originais de governo.

4.6.2. Os dados extraídos do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) é uma importante fonte de dados para verificação da similaridade dos salários praticados no mercado brasileiro, pois é instrumento do Ministério do Trabalho de acompanhamento e de fiscalização do processo de admissão e de dispensa de trabalhadores regidos pela CLT. A amostra de empregados por cargo da área de TIC, segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), é bastante expressiva em tamanho, garantindo, assim, representatividade da população dos empregados de TIC por cargo, minimizando inclusive possível vieses de estratos (a exemplo da estratificação por senioridade: júnior, pleno e sênior). Desta base, são excluídas amostras do segmento CNAE Administração Pública em Geral, por ser referirem a servidores públicos de provimento efetivo ou celetistas, uma vez que o objeto do conjunto amostral está focado na representatividade de salários praticados pelo mercado privado. Portanto, consideraram-se os segmentos do CAGED em que os profissionais das CBO's de TI do âmbito privado atuam. Os últimos seis meses do CAGED, divulgados pelo Ministério do Trabalho, utilizados no presente mapa salarial, são de dezembro/2024 a maio/2025.

4.6.3. Os dados extraídos da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC) foram considerados na presente metodologia, pois trata-se de uma pesquisa por amostragem probabilística domiciliar realizada pelo IBGE, com ampla representatividade em nível nacional e com granularidade em nível estadual e municipal. A PNADC visa acompanhar as flutuações trimestrais e a evolução, no curto, médio e longo prazos, da força de trabalho, além de outras informações necessárias para o estudo do desenvolvimento socioeconômico do País. Esta base abrange segmentos nas esferas Federal, Estadual, Municipal.

4.6.4. Na PNADC, na medida em que se desagrega o número de ocupados por cargo, verificou-se que para alguns cargos o conjunto amostral era comprometido em termos de quantidade, em especial quanto à estratificação da senioridade (júnior, pleno e sênior). Isso porque a PNADC contempla um conjunto menor de ocupações de TIC em relação às existentes no CAGED do Ministério do Trabalho. Nas ocupações de TIC de nível superior contempladas pela PNADC, se consegue ter uma amostra maior ou próxima de 30 (observando-se assim o teorema do limite central) para quatro cargos (Administrador de Sistemas, Analista de Sistemas, Desenvolvedor de programas e Programadores de aplicações). Vale observar que, para os quatro cargos de TIC de nível médio, há representatividade amostral. Outro ponto considerado na análise dos dados diz respeito ao registro da PNADC baseado em declaração do entrevistado. Essa característica reforça a decisão de adoção de uma medida de detecção e tratamento de outliers com vistas a evitar contaminação ou vieses de estrato. Assim como adotado na obtenção dos dados do CAGED, foram selecionados os dados do segmento privado, excluindo-se os segmentos relacionados a servidores públicos, uma vez que o objetivo da análise é a identificação de valores praticados pelo mercado privado. Os últimos seis meses da PNAD Contínua, divulgados pelo IBGE, utilizados no presente mapa salarial, são do quarto trimestre de 2024 ao primeiro trimestre de 2025.

4.6.5. Os dados extraídos de Guias Salariais também figuraram como importante fonte de informação, pois consistem em guias anuais de cargos e salários produzidos por empresas especializadas no mercado brasileiro de recursos humanos. Dentre os guias pesquisados estão os publicados pelas empresas: Robert Half, Michael Page, Robert Walters, Hays, Adecco, LHH Consultoria, Fox Human Capital e Interfell. Os guias estão atualizados para o ano de 2025 e possuem informações sobre a remuneração média das principais carreiras de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4.7. Procedimento de coleta e tratamentos dos dados, dentro de cada fonte.

4.7.1. A coleta de dados de contratações similares e contratações constantes do PAINEL DE PREÇOS foi realizada por meio de inspeção documental nos registros dos resultados dos certames, bem como nas propostas comerciais apresentadas anexas a cada contratação realizada.

4.7.2. Foi realizada a classificação e harmonização da nomenclatura entre os perfis constantes do modelo e aqueles objeto das contratações analisadas, baseando-se na identificação de características similares entre os diferentes perfis.

4.7.3. Os dados coletados das fontes CAGED e PNAD resultaram da aplicação da mediana (que representa o nível pleno), percentil 25 (representa o nível júnior) e percentil 75 (representa o nível sênior). Como estas estatísticas de ordem não são influenciadas por valores extremos, a exemplo da média, elas já tratam os *outliers* desta fonte.

4.7.4. Os dados das Guias Salariais foram extraídos dos Relatórios de Mercado publicados pelas empresas especializadas no segmento. Foram utilizados os valores de cada perfil observando-se a respectiva senioridade (júnior, pleno e sênior).

4.7.5. Desta forma, obteve-se para cada perfil uma quantidade de diferentes fontes de preços de salários. Destaca-se que a memória de cálculo do procedimento encontra-se documentada na planilha (SEI-MGI 52314732).

4.8. Cálculo da mediana saneada das fontes e identificação e remoção de fontes discrepantes, por perfil.

4.8.1. Em atenção ao §3º do art. 6º da IN SEGES/ME nº 65, de 2021, adotou-se, no cálculo da mediana saneada das fontes para cada perfil, um procedimento de eliminação de *outliers* (fontes discrepantes). A detecção de fontes *outliers* é baseada no intervalo interquartil (IQR), uma medida de dispersão baseada nas estatísticas de ordem.

4.8.2. O cálculo do IQR consiste na subtração do 3º quartil (Q3) pelo 1º quartil (Q1), ou seja, $IQR = Q3 - Q1$. Para cada cargo, o intervalo que considera uma amostra como sendo um *outlier* é dado pelos limites inferior e superior, dados por: $Q1 - 1,5 * IQR$ (Lim.Inf.) e $Q3 + 1,5 * IQR$ (Lim.Sup.). Desta forma, todos os valores que se situaram além desses limites foram considerados excepcionais e não foram considerados para fins do cálculo final.

4.9. Avaliação da homogeneidade das fontes, por perfil.

4.9.1. Para se avaliar a homogeneidade dos salários consolidados entre as fontes, por cargo, se calcula uma medida de homogeneidade, o Coeficiente de Variação (CV). O CV mede o quanto, percentualmente, o desvio padrão se desvia da média no conjunto das fontes. Quando o CV ultrapassa 25%, há um indicativo de maior heterogeneidade entre as fontes demandando uma análise crítica sobre os possíveis elementos ou causas desta dispersão. A análise crítica foi realizada e observou-se uma variação maior entre os valores registrados em contratações públicas e os valores coletados por meio de guias Salarais. Nesse sentido, adotou-se a remoção de outliers por meio da aplicação do método baseado na análise do intervalo interquartil (IQR) e reduziu-se ao máximo o coeficiente de variação das amostras até o limite de aplicação desse método.

4.10. Mediana saneada final das fontes, por perfil.

4.10.1. De posse do conjunto de salários consolidados de cada fonte, e após a remoção de valores de fontes inexecutáveis ou excessivamente elevados (pelo método do intervalo interquartil), promoveu-se a identificação da mediana saneada dos salários das diferentes fontes, por perfil profissional, conforme previsto no art. 6º da IN SEGES/ME nº 65, de 2021.

4.10.2. Cumpre destacar que, para todos os perfis, utilizou-se o maior número de fontes apropriadas possível com vistas a retratar de forma mais adequada a diversidade na composição da cesta de preços, conforme assentado na jurisprudência do Tribunal de Contas da União, a exemplo do Acórdão 2.637/2015-Plenário e do Acórdão 2.352/2016-Plenário.

5. DOS RESULTADOS DA PESQUISA SALARIAL

5.1. A identificação, coleta e tratamento dos dados salariais por perfis foram categorizados utilizando como referência o Código de Identificação e Descrição do Perfil.

5.2. Assim, para cada perfil, buscou-se coletar dados de diferentes fontes. De posse do consolidado de cada fonte realizou-se a média saneada dos seus salários. Adotou-se a mediana saneada simples sobre essas fontes. Portanto, identificou-se nos dados coletados que há uma estabilidade média dos salários em relação a 2023.

5.3. Para cada perfil buscou-se coletar dados de diferentes fontes, conforme pode-se verificar na tabela a seguir.

		Número de Amostras			
Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	CAGED	PNAD	Contratações do Governo	Guias Salarais
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	41003	1586	11	0
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno			13	0

TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior			5	0
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	14651	1586	1	0
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno			3	0
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior			4	0
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	9437	-	4	7
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	31738	1128	6	6
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno			7	7
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior			7	7
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	2768	-	3	8
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	2489	116	1	4
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno			8	4
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior			9	4
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	1990	74	0	4
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno			14	4
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior			14	5
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	14997	24	1	9
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno			6	8
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior			5	11
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	12663	1406	1	0
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno			2	0
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior			1	0
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	91575	807	3	8
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno			0	11
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior			0	10
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	2886	1128	0	6
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno			2	7
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior			4	7
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	3544	-	1	7
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno		-	4	11
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior		-	2	11
GERSEG	Gerente de segurança da informação	413	-	1	9
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	3141	-	2	3
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior		-	3	8

5.4. Como resultado desse procedimento, obteve-se o quadro de pesquisa salarial a seguir.

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Valor Salarial (R\$)
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.800,00
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.950,00
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12

TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 10.365,31
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.781,48
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.075,52
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 17.851,64
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.625,10
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.800,36
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.750,00
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.404,69
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.542,92
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.433,33
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 7.384,26
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.333,33
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.828,90
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.929,79
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 5.343,12
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 11.000,00
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 15.025,93
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 5.536,11
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 8.755,20
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 11.283,00
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R\$ 6.966,67
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 9.716,67
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 15.056,97
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 21.333,33
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	R\$ 11.774,28
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R\$ 16.985,65

6. DA PESQUISA DO VALOR DO FATOR-K

6.1. A identificação e obtenção do fator de referência para os perfis profissionais foi estimado por meio da composição média dos encargos e demais elementos de custos previstos em Planilha de Custos e Formação de Preços, considerando a alocação de profissionais sob demanda sem a dedicação exclusiva de mão de obra.

6.2. Na definição do fator-k de referência, foi considerado o impacto proporcional dos elementos que compõem os custos trabalhistas em relação ao salário base. Todas informações pertinentes os valores de referência utilizados, memória de cálculo e fundamentação da planilha de custos e formação de preços encontra-se documentada na planilha (SEI-MGI 52328498).

6.3. Por fim, para cada perfil profissional procedeu-se com o cálculo do fator-k, conforme quadros a seguir:

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Remuneração Mensal (R\$)	Fator-K
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.800,00	2,65
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,46
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.950,00	2,58
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 10.365,31	1,98
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.781,48	2,21

ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.075,52	2,12
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 17.851,64	1,94
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.625,10	2,14
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63	2,05
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.800,36	1,98
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.750,00	2,13
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.404,69	2,06
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.542,92	1,99
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.433,33	2,15
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 7.384,26	2,04
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.333,33	1,98
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.828,90	2,64
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46	2,41
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.929,79	2,19
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 5.343,12	2,10
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 11.000,00	1,98
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 15.025,93	1,95
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 5.536,11	2,10
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 8.755,20	2,01
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 11.283,00	1,98
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R\$ 6.966,67	2,05
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 9.716,67	1,99
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 15.056,97	1,95
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 21.333,33	1,93
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	R\$ 11.774,28	1,97
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R\$ 16.985,65	1,94

CONCLUSÃO

7. O procedimento de pesquisa de preços descrito nesta Nota Técnica, buscou identificar os preços salariais de referência para nortear a aplicação do Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para os diferentes órgãos e entidades do SISP.
8. Para obtenção dos valores de referência foram observados os dispositivos constantes da IN Seges/ME nº 65, de 2021, que orientaram a aplicação dos métodos e procedimentos estatísticos descritos neste documento.
9. Adotou-se como premissa na execução dos procedimentos de obtenção dos valores de referência, a ampliação da cesta de preços coletadas em diferentes fontes, com vistas a retratar de forma mais adequada o valor salarial por perfil profissional.
10. Ademais, buscou-se obter o valor de fator-k para cada perfil profissional por meio da elaboração da planilha de custos e formação de preços considerando o impacto proporcional dos elementos que compõem os custos trabalhistas considerando um regime de alocação sob demanda sem dedicação exclusiva de mão de obra.
11. Nesse sentido, a presente Nota Metodológica, no formato de Nota Técnica, cumpre o seu objetivo em documentar e descrever os procedimentos e resultados relativos à apresentação de um mapa salarial e um fator-k de referência a serem utilizados para determinação dos preços máximos e de referência para as contratações que adotam o Modelo de Contratação de Serviços de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de *Software*.
12. Assim, sugere-se o encaminhamento desta Nota Técnica e dos seus anexos (SEI-MGI 52328498 e 52328571), à consideração do Coordenador Geral de Normas e Análise de Aquisições de TIC da Diretoria de Gestão de Recursos de TIC da Secretaria de Governo Digital para aprovação.

À consideração superior.

Documento assinado eletronicamente
LEONARDO TIAGO BARCELOS PIRES
Analista de Tecnologia da Informação

De acordo. Encaminhe-se à consideração do Coordenador-Geral de Normas e Análise de Aquisições de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documento assinado eletronicamente
CÍCERO PADILHA DE ALMEIDA
Coordenador

Aprovo.

Documento assinado eletronicamente
CRISTIANO JORGE POUBEL DE CASTRO
Coordenador-Geral

ANEXO

PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA EXTRAÇÃO DOS DADOS DAS FONTES CAGED E PNAD

1. Este anexo apresenta os procedimentos adotados para a realização da leitura dos microdados das fontes PNAD e CAGED.

a) CAGED

1. A documentação do CAGED é disponibilizado através do link: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/estatisticas-trabalho/microdados-rais-e-caged>
2. Para realização da leitura, extração, limpeza e análise dos dados foi desenvolvido script na linguagem de Python, disponível no documento (SEI-MGI 52316082).
3. O script Python processar arquivos de microdados do Novo CAGED, focado em ocupações da área de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação).

b) PNAD

1. A documentação do PNAD Trimestral é disponibilizado através do link: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9173-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-trimestral.html>
2. Para realização da leitura, extração, limpeza e análise dos dados foi desenvolvido script na linguagem de Python, disponível no documento (SEI-MGI 52316224).
3. O script Python processar arquivos de microdados do PNAD, focado em ocupações da área de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação).
4. O dicionário de dados para correta leitura dos campos utilizados na extração dos dados do PNAD encontra-se disponível no link: https://www.ibge.gov.br/estatisticas/downloads-estatisticas.html?caminho=Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Trimestral/Microdados/Documentacao
5. Dispondo da base de dados aberta em um software de bases de dados ou software estatístico, é possível gerar as informações necessárias, utilizando as funções do software escolhido, e sempre utilizando o dicionário de dados para identificar o conteúdo de cada variável (métrica ou campo).



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano Jorge Poubel de Castro**, **Coordenador(a)-Geral**, em 28/07/2025, às 09:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cícero Padilha de Almeida**, **Coordenador(a)**, em 09/09/2025, às 15:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Tiago Barcelos Pires**, **Analista em Tecnologia da Informação**, em 09/09/2025, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **52378106** e o código CRC **579E3E7A**.

Referência: Processo nº 19974.100799/2020-14.

SEI nº 52378106

Analista de suporte computacional Pleno

Composição de custos

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Itens de Custos (Descrição)		Valor (R\$)
A	Salário Base	100%	5.075,52
B	Adicional de Periculosidade	30%	1.522,65
Total da remuneração			6.598,17

MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS

Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	549,85
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	513,19
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias			1.063,04

Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições

2.2	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
A	INSS	10,00%	766,12
B	Salário Educação	2,50%	191,53
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	1,00%	76,61
D	SESC ou SESI	1,50%	114,92
E	SENAI - SENAC	1,00%	76,61
F	SEBRAE	0,60%	45,97
G	INCRA	0,20%	15,32
H	FGTS	8,00%	612,90
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			1.899,98

Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários

2.3	Itens de Custos (Descrição)		Valor (R\$)
A	Vale-transporte		
	Desconto legal sobre transporte		
	Valor do Vale Transporte		0,00
B	Auxílio-alimentação	R\$ 32,00	704,00
	Desconto do Auxílio-alimentação	5,62%	39,56
	Valor do Auxílio-alimentação		664,44
C	Assistência Médica		184,85
Total de benefícios mensais e diários			849,29

2	QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS	Valor (R\$)
2.1	Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias	1.063,04
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	1.899,98
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários	849,29
Total dos Encargos e Benefícios		3.812,30

MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO

3	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	27,49
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	2,20
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	226,98
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	82,11
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46%	30,11
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	2,62
Total da provisão para rescisão			371,51

MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
Total do custo de reposição do profissional ausente			0,00

MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS

5	Itens de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
Total Insumos Diversos		0,00

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS

6	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)	5,00%	539,10
B	Lucro	10,00%	1.132,11
C	Tributos	11,35%	1.594,40
C.1	PIS	0,65%	91,31
C.2	COFINS	3,00%	421,43
C.3	ISS	5,00%	702,38
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	2,70%	379,28
Total dos custos indiretos e tributos			3.265,61

QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição Remuneração	6.598,17
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios	3.812,30

3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	371,51
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos	0,00
Subtotal (A+B+C+D)		10.781,98
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	3.265,61
Valor mensal por profissional		14.047,59
		Fator-K
		2,13

Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno

Composição de custos

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Itens de Custos (Descrição)		Valor (R\$)
A	Salário Base	100%	2.505,12
B	Adicional de Periculosidade	30%	751,54
Total da remuneração			3.256,66

MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS

Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%	271,39
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	253,30
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias			524,68

Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições

2.2	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
A	INSS	10,00%	378,13
B	Salário Educação	2,50%	94,53
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	1,00%	37,81
D	SESC ou SESI	1,50%	56,72
E	SENAI - SENAC	1,00%	37,81
F	SEBRAE	0,60%	22,69
G	INCRA	0,20%	7,56
H	FGTS	8,00%	302,51
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			937,77

Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários

2.3	Itens de Custos (Descrição)		Valor (R\$)
A	Vale-transporte	R\$ 4,00	176,00
	Desconto legal sobre transporte	6%	150,31
	Valor do Vale Transporte		25,69
B	Auxílio-alimentação	R\$ 32,00	704,00
	Desconto do Auxílio-alimentação	3,75%	26,40
	Valor do Auxílio-alimentação		677,60
C	Assistência Médica		184,85
Total de benefícios mensais e diários			888,14

2 QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS

	Valor (R\$)
2.1 Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias	524,68
2.2 Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	937,77
2.3 Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários	888,14
Total dos Encargos e Benefícios	2.350,60

MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO

3	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	13,57
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	1,09
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	112,03
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	40,53
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46%	14,86
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	1,29
Total da provisão para rescisão			183,36

MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
Total do custo de reposição do profissional ausente			0,00

MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS

5	Itens de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
Total Insumos Diversos		0,00

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS

6	Itens de Custos (Descrição)	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)	5,00%	289,53
B	Lucro	10,00%	608,02
C	Tributos	11,35%	856,30
C.1	PIS	0,65%	49,04
C.2	COFINS	3,00%	226,33
C.3	ISS	5,00%	377,22
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	2,70%	203,70
Total dos custos indiretos e tributos			1.753,84

QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

	Valor (R\$)
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)	
1 Módulo 1 - Composição Remuneração	3.256,66
2 Módulo 2 - Encargos e Benefícios	2.350,60

3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	183,36
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos	0,00
Subtotal (A+B+C+D)		5.790,62
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	1.753,84
Valor mensal por profissional		7.544,47
	Fator-K	2,32



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000003/2025-90
OBJETO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO II
LOCALIDADES DEMANDANTES DE ATENDIMENTO

LOCALIDADE	ENDEREÇO	TOTAL DE USUÁRIOS DE REDE	SALA DE EQUIPAMENTOS DE REDE ?	DISTÂNCIA ATÉ A SR/PF/PI	TIPO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
SR/PF/PI SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL NO ESTADO DO PIAUÍ	Av. João XXIII, 4500 - Recanto das Palmeiras, Teresina - PI, 64045- 795 Fone: (86) 2106-4924	208	SIM	-	PRESENCIAL ou REMOTO
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - CAU PEP - SHOPPING RIO POTY	Avenida Marechal Castelo Branco, Av. Contorno Shopping, 911 - Porenquanto, Teresina - PI, 64003-087, 4º Piso	14	SIM	5 km	PRESENCIAL ou REMOTO
Aeroporto Petrônio Portela	Avenida centenário, 1734 - bairro aeroporto	4	NÃO	12 km	PRESENCIAL ou REMOTO
DEPÓSITO	Teresina/PI	1	SIM	4 km	PRESENCIAL ou REMOTO
DPF/PHB/PI DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL EM PARNAÍBA/PI	Av. São Sebastião, 2055 - Fátima, Parnaíba - PI, 64202- 020, Fone: (86)3321-2840	42	SIM	332 km	PRESENCIAL ou REMOTO
DPF/PCS/PI DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL EM PICOS/PI	Rua Urbano Eulálio Filho, nº 1130, Canto da Várzea - Picos/PI	15	SIM	318 km	PRESENCIAL ou REMOTO

Posto Operacional em Bom Jesus/PI*	Rua Tabelaio Raimundo José Rocha, s/n - Centro - CEP 64900-000 - Bom Jesus/PI	6	NÃO	608 km	PRESENCIAL ou REMOTO
------------------------------------	---	---	-----	--------	----------------------

** Localidade em fase de finalização de obra para inauguração*

1. Os Requisitos de Segurança da Informação, definidos pela POSIC/PF e citados no termo de referência e no Anexo I, delimitam o acesso remoto somente dentro da rede interna da Instituição e com uso de *softwares* homologados pela Diretoria de Tecnologia. Assim, para execução de atendimentos remotamente, o profissional deve estar no ambiente computacional da contratada;
2. Quando necessário, o deslocamento para unidades dentro e fora da capital deve observar o item 13 do Anexo I;
3. As demandas que não puderem ser tratadas/resolvidas pela contratada, por envolverem planejamento estratégico ou ações preliminares da Polícia Federal no Piauí, devem ser encaminhadas para a fiscalização do objeto.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000857/2025-76
OBJETO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO III

PLANILHA DE BENS E COMPONENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
INVENTÁRIO DE TIC

	Notebook	Desktop	Máquina alto desempenho	Monitor	Dock station	Impressora	Scanner	Telefone IP	Servidor Rede	Virtual Machine	Ativos de Rede (switches, gateway, SD- WAN, roteador..)	Link MPLS
SR/PF/PI	240	40	14	340	141	55	16	126	7	14	33	2
DPF/PHB/PI	80	18	8	102	28	19	6	18	2	4	8	1
DPF/PCS/PI	6	6		8	6	1	1	4	1	2	1	1
PEP - SHOPPING RIO POTY	14	8		26	10	5	2	6	1		3	1
AEROPORTO	3	2		4		1		1			2	1
DEPÓSITO				1							1	1
TOTAL	343	74	22	481	185	81	25	155	11	20	48	7

1. Os materiais de TIC a serem instalados na unidade do Posto Operacional em Bom Jesus/PI aguardam finalização da obra de edificações e serão remanejados, no primeiro momento, da SR/PF/PI.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000857/2025-76
OBEJTO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO IV

CATALÓGO DE SERVIÇOS DE T.I.C COM NÍVEIS DE PRIORIDADE PARA ATENDIMENTO

1. É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas;
2. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Anexo, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.
3. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE;
4. As atividades descritas neste Anexo do Termo de Referência não são taxativas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto da licitação.
5. A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade/prioridade com os serviços já existentes neste catálogo.

SUPORTE AO USUÁRIO DE TIC		NÍVEL DE SERVIÇO		
AREA ou SUBÁREA DE T.I.C	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Médio	Médio	4
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo	Baixo	5
	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho	Alto	Alto	2
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo	Médio	4

Administração de Estações de Trabalho	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (e-mail, impressoras e senha)	Baixo	Médio	4
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho	Baixo	Alta	3
	Configuração do IP em microcomputador	Baixo	Médio	4
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação	Médio	Médio	4
	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório	Alto	Alto	2
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks	Alto	Alto	2
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Baixo	Médio	4
Administração de Impressoras, Multifuncionais e Scanners.	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio	Médio	4
	Tratar falhas de impressão	Médio	Médio	4
	Trocar insumos de impressora	Médio	Médio	5
	Tratar indisponibilidade	Médio	Alta	3
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio	Médio	4
Administração da Solução de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio	Alto	3
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Médio	Médio	4
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Alta	Alta	2
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência	Médio	Alta	3
Administração de Unidades Portáteis de	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Médio	4

Armazenamento	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Baixo	5
Reparos de Equipamentos e Confeção de Cabos	Instalação, configuração, inventariar, reinstalação e manutenção dos Softwares de Plataforma Básica	Baixo	Médio	4
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio	Médio	4
Gerenciamento de Softwares de Uso Cooperativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Alto	Alto	2
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Médio	Alto	3
	Instalação e atualização dos sistemas corporativos	Médio	Alto	3
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio	Baixo	4
	Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	Médio	Médio	4
Contas e Credenciais	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Médio	Alto	3
	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Médio	Alto	3
	Instalação de Tokens e Certificados	Médio	Médio	4
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de arquivos em notebook/computador	Médio	Alto	3
Serviço de VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	Baixo	Médio	4
	Falha de acesso à VPN	Baixo	Médio	4
E-mail	Configurar Outlook	Baixo	Médio	4
	Dúvidas sobre e-mail	Baixo	Médio	4
	Tratar falha de e-mail	Médio	Médio	4
Documentação e Garantias	Atualização de Inventário de TIC	Baixo	Baixo	5
	Atualização de procedimento de TIC	Baixo	Baixo	5
	Acionamento da garantia de bens e serviços de TIC junto a fornecedores	Baixo	Baixo	5
Serviço de CFTV	Teste de câmeras em bancada	Médio	Médio	4
	Identificação se a Falha foi na câmera ou no cabeamento	Médio	Médio	4

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA				
NÍVEL DE SERVIÇO				
AREA ou SUBÁREA DE T.I.C	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Contas e Perfis de Acesso: Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Alto	Alto	2
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Alto	Alto	2
	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Alto	Alto	2
	Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da PF.	Alto	Alto	2
Gerenciamento de Domínio: Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alto	2
	Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alto	2
Ativo de Rede: Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de rede	Alto	Alto	2
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Rede	Alto	Alto	2
	Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio	Médio	4
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Baixo	Médio	4
Servidores: Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Alta	Alto	2
	Instalação Física de Servidores	Alto	Alta	2
	Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Alta	Crítica	1
	Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado	Crítica	2
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Elevado	Crítica	2

	Remoção de Servidores	Médio	Médio	4
Servidores: Configuração de Servidores	Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Alto	Crítico	1
	Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Elevado	Alto	2
	Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Elevado	Alto	2
	Configuração de Servidores de Aplicações	Alto	Crítico	1
	Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado	Crítico	2
	Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado	Crítico	2
	Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos	Elevada	Crítico	2
	Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado	Alto	2
	Remoção de Servidor de Aplicação	Médio	Médio	4
Banco de Dados: Gerenciamento de Bancos de Dados	Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados.	Elevado	Alta	2
	Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts.	Elevado	Alta	2
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados.	Elevado	Alta	2
	Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados.	Elevado	Alta	2
	Remoção de Banco de Dados.	Médio	Médio	4
	Backup e recovery de base de dados	Alto	Alto	2
Backup: Instalação	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado	Crítica	2
Backup: Administração e Execução de Rotinas de Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Elevado	Alta	2
	Realocação de Espaço Físico em Backup.	Elevado	Alta	2
	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais.	Elevado	Alta	2

	Realocação de Espaço Físico em Backup	Elevado	Alta	2
Backup: Restauração	Restauração de Dados de Usuários	Elevado	Alta	2
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto	Alta	2
	Restauração de Dados de Bancos de Dados.	Alto	Alta	2
	Restauração de Dados de Aplicações	Elevado	Alta	2
	Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos.	Alto	Alta	2
Armazenamento/Storage: Instalação e administração	Instalação e Configuração de Storage	Elevado	Alto	2
	Formatação lógica de discos	Elevado	Crítico	2
	Substituição de disco físico no storage.	Elevado	Crítico	2
	Criação de Unidade Lógica em Storage.	Elevado	Alto	2
	Otimização de Performance em Storage.	Médio	Médio	4
	Realocação de Espaço Físico em Storage.	Elevado	Alto	2
	Criação, alteração e exclusão de políticas de screening	Alto	Médio	2
	Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento	Alto	Crítico	1
	Criação e homologação de rotina para migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Crítico	1
	Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Alto	2
	Validação de relatórios do ambiente - File Server, Controladoras, outros	Médio	Médio	4
	Análise e verificação de Logs de transações	Alto	Alto	2
	Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN)	Alto	Alto	2
	Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do Storage	Alto	Alto	2
	Criação, alteração e exclusão de Aggregate	Alto	Alto	2

	Ajustes de configuração para Switch Optico.	Alto	Alto	2
	Ajustes de configuração para servidor de arquivo.	Alto	Alto	2
Documentação e Garantias: Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio	Médio	4
	Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Alteração de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Atualização de Script de Atendimento	Médio	Médio	4
	Acionamento da garantia de bens e serviços de TIC junto a fornecedores	Médio	Médio	4
Telecomunicações: PABX.	Instalação, Configuração e Manutenção de PABX IP	Alto	Alto	2
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway	Alto	Alto	2
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Telefones	Médio	Médio	2
Serviço de CFTV	Configuração de software de VMS	Alto	Alta	2
	Configuração de perfil de acesso do VMS	Alto	Alto	2
	Configuração do Backup do VMS	Alto	Alto	2
	Verificação de gravação do VMS	Alto	Alto	2
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação	Alto	Alto	2
	Inserção de câmera no VMS	Médio	Alto	3
	Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS	Médio	Alto	3
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	Médio	Médio	3
	Restaurar dados de pasta	Médio	Médio	3
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto (REF)	Médio	Médio	4
	Reprocessamento de dados (Digital/inclusão de ponto)	Médio	Médio	4

Segurança de Rede	Busca de Vulnerabilidades: Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio	Médio	4
	Antivírus: Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Elevado	Médio	3
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Monitoramento de ataques e invasões de rede.	Elevado	Médio	3
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente.	Baixo	Baixo	5
	AntiSpam: Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões);	Médio	Baixo	4
	AntiSpam: Ações corretivas às ameaças identificadas	Alto	Médio	2
	Otimização de Banda: Elaboração de relatório do consumo de banda e Monitoramento de tráfico.	Médio	Alto	3
Segurança de Rede:	Verificação da saúde (CPU, Memória, etc)	Médio	Médio	4
	Alteração e Inclusão de VLAN	Médio	Médio	4

Switches	Controle de portas dos switches da camada de acesso (habilitar e desabilitar)	Médio	Médio	4
	Inserir switch na rede local	Alto	Alto	2
	Monitoração de Switch	Alto	Alto	2
Controle de Acesso	Administração do escopo	Elevado	Médio	3
	Manutenção de contas de usuários: cadastramento, alteração e bloqueio	Médio	Médio	4
	Configuração e instalação de controlador de acesso	Médio	Médio	4
	Manutenção e Monitoramento da VM	Baixo	Médio	4
Acesso WIFI	Administração do escopo	Elevado	Médio	3
	Manutenção de contas de usuários: cadastramento, alteração e bloqueio	Médio	Médio	4
	Configuração e instalação de access point-AP	Médio	Médio	4
	Monitoramento de link dedicado	Médio	Baixo	4



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000857/2025-76
OBEJTO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO V
CRITÉRIO PARA MEDIÇÃO DE RESULTADOS
NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS

1. O Tempo para Início do Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) são parâmetros para composição do SLA (*service level agreement*) de aferição do atendimento ao rol de serviços constante no **catálogo constante no Anexo IV**, apresentando uma variação de prioridade entre 1 e 5, conforme a relação "*impacto x urgência*" - definidos no citado Anexo e também nos REQUISITOS TEMPORAIS da contratação, item 4.8.4;
2. O período de tempo para tratamento da demanda terá como base a gravidade do pedido de atendimento, definindo-se um tempo de resolução maior para chamado de menor gravidade e o inverso, nos casos mais prioritários.
3. O TMS - que constará no catálogo de serviços e com a prioridade pré-definida - estará ligado ao momento do efetivo atendimento, não sendo alterado com base na localidade que demandou o pedido.
4. O TIT pode variar para cada localidade dependendo da distância em relação à sede;
5. Os chamados registrados na central de atendimento serão previamente classificados e, em se tratando de 2º ou 3º níveis, serão escalonados para a base da SR/PF/PI, sendo ajustados/classificados de acordo com seu nível de prioridade;
6. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução;
7. Abaixo a classificação do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS):

Prioridade	TIT					TMS
	SR/PF/PI	CAU (SHOPPING RIO POTY)	Aeroporto	DEPÓSITO	DPF/PHB/PI* DPF/PCS/PI* Posto em Bom Jesus/PI*	
1 (Maior)	30 minutos	30 minutos	1 hora	4 horas	45 minutos	1h
2	2 horas	2 horas	3 horas	8 horas	2 horas	2h
3	4 horas	4 horas	8 horas	24 horas	8 horas	6h
4	8 horas	8 horas	12 horas	48 horas	48 horas	8h
5 (Menor)	48 horas	48 horas	48 horas	72 horas	72 horas	12h

Tabela de classificação de TIT e TMS

**TMS quando possível a resolução remota*

8. Para a aferição e medição dos resultados referentes a prestação de serviço contratado, serão adotados

Indicadores que devem ser atendidos de acordo com a forma que se segue:

- A classificação do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS), definidos na tabela acima;
- Os tipos de atendimentos aos usuários de TIC, definidos no Anexo IV;
- A resposta aos incidentes e atendimentos, sejam ela reportada pelo usuário ou instados automaticamente pela ferramentas de monitoramento;
- Indicador de Nível de Serviço (INS):

Indicadores de Níveis de Serviço				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS-1	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
INS-2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo.	Quantidade de chamados cujo Tempo para Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na <i>Tabela de classificação de TIT e TMS</i> , divididas pelo número total de requisições x 100.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
INS-3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo.	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo (TMS), com cálculo de medição análoga ao INS2.	% (Percentual)	Maior ou igual a 85,0% para cada nível de prioridade.

9. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura referente sistemas e recursos do ambiente de TIC, que são realizadas por meio de Rotinas de Serviço. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios de qualidade definidos em indicadores de desempenho. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no Anexo III.
10. O desempenho dos serviços de TIC é aferido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (*recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.*). Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.
11. Todos os sistemas e recursos da infraestrutura são considerados como críticos.
12. A seguir, as metas de Indicador de desempenho:

Indicadores de Desempenho				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida

IND	Índice de Disponibilidade dos Sistemas ou recursos	Tempo de disponibilidade de cada serviço dividido pelo tempo total de operação deste serviço x 100.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%
------------	--	---	----------------	------------------------

13. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.
14. Os indicadores de nível de serviço INS-n serão medidos, calculados sintetizados mensalmente e avaliados tomando como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
15. O indicador de desempenho também serão avaliados mensalmente, baseado nos relatórios de disponibilidade dos sistemas constantes no ETP e demandas constantes no catálogo de atividades e/ou nos relatórios de monitoramento automatizado de cálculo implantado para tal fim (ex.: *ZABBIX* ou outros).
16. O não atingimento das metas estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, poderá ocasionar a aplicação de sanções contratuais, além de glosas em relação ao pagamento do mês mensurado;
17. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, o contrato será direcionado para abertura de sanção mais abrangente, através de procedimento administrativo.
18. Caso fique caracterizado e comprovado tecnicamente que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade, após analisado e homologado pelo fiscal técnico, não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.
19. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
20. No caso do indicador de atendimento INS-3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (ex: *quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial ou remoto para acompanhamento*), devendo o chamado ser reclassificado na ferramenta pelo próprio técnico encarregado para "*em suspensão*".
21. Para efeito de cálculo na aplicação de glosas/multas, a cada infração será atribuído ponto(s) pelo descumprimento do Termo de Serviço(TS), conforme abaixo:

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

4	Recusar-se a executar serviço do escopo contratual determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência.	10
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	Por dia, para cada profissional.	05
6	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência.	05
7	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência.	10
8	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	50
9	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência.	100
10	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	20
11	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência.	50

12	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência.	30
13	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por ocorrência.	100
14	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência.	200
15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência.	50
Para os itens a seguir, deixar de:			
16	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional.	10
17	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	Por ocorrência.	10
18	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional.	20
19	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	Por ocorrência.	20
20	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	Por ocorrência.	05

21	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por ocorrência.	10
22	Zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência.	05
23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência.	10
24	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência.	10
25	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido.	Por ocorrência.	10
26	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência.	10
27	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de apoio a governança de TI.	Por ocorrência.	20
28	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência.	10
29	Deixar de operar e monitorar pro-ativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência.	10

30	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência.	10
31	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência.	10
32	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência.	05
33	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência.	05
34	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência.	03
35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência.	05
36	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por ocorrência.	10
37	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência.	50
38	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência.	10

22. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os desvios comprovados em relação ao acordo de Níveis de Serviço dos índices IND, INS-n e TS que estabelecem valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.
23. A tabela a seguir detalha os critérios para ajustes do pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento do acordado:

Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS-1	2,5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS-2	5,0 pontos a cada 1% fora da meta
INS-3	5,0 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND	5 pontos a cada 0,1% fora da meta

24. Além dos indicadores, serão computadas para as glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço, conforme determinado no item 8.35 deste Termo de Referência, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.
25. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais definidas em edital;
26. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- Não produziu os resultados acordados;
 - Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
 - Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
24. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (*Acórdão TCU 717/2010 – Plenário*).
25. Assim, fica definida abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal, onde será estabelecido uma redução a partir de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total :

$$\text{AJUSTE_mensal} = (\sum \text{INS-n} + \sum \text{IND} + \sum \text{TS}) : 10$$

onde:

- AJUSTE_mensal é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato;
- $\sum IND$ é soma da pontuação acumulável das penalizações de Desempenho (IND);
- $\sum INS-n$ é soma da pontuação da penalização dos Indicadores de Nível de Serviços (INS-n); e
- $\sum TS$ é a soma de Pontos do Termo de Serviço(TS)

32. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.
33. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em "dashboards" dinâmicos, através de ferramentas de BI disponíveis, para verificação continuada, afim de encaminhar ações de monitoramento e aferição junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000857/2025-76
OBEJTO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO VI
MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

Atestamos para fins de habilitação no Pregão nº _____, que o(a) Sr(a). _____ (nome e função), representando a empresa _____, CNPJ _____, **optou por não realizar vistoria na Superintendência Regional de Polícia Federal no Piauí**, local sede de execução do objeto do Edital do citado Pregão e declara, sob qualquer hipótese, estar ciente que não poderá alegar desconhecimento das condições do local de execução dos serviços como justificativa para deixar de cumprir com os termos do Edital de Licitação e respectivo Termo de Referência e seus anexos, bem como do contrato advindo do certame licitatório.

_____[LOCAL]_____, _____[DATA]_____.

Representante da Empresa

Referência: Processo nº 08410.000003/2025-90

SEI nº 145404719



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000857/2025-76
OBEJTO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO VII
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO

INTRODUÇÃO
<Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual>.

1 – IDENTIFICAÇÃO					
Nº da OS/OFB	xxxx/aaaa	Data de emissão		<dd/mm/aaaa>	
Contrato nº	xx/aaaa				
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>				
Contratada	<Nome da contratada>	CNPJ	99.999.999/9999-99		
Preposto	<Nome do preposto>				
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>		
ÁREA REQUISITANTE					
Unidade	<Sigla – Nome da unidade>				
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	xxxxxxxxxxxxxxxx		
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
1					
...					
Valor total estimado da OS/OFB					
3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES					

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES			
<Incluir instruções complementares à execução da OS> <Ex.: Contactar a área solicitante para agendamento do horário de entrega> <Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>			
4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data de Início:	<dd/mm/aaaa>	Data do Fim:	<dd/mm/aaaa>
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
5 – ARTEFATOS / PRODUTOS			
Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados		
5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA			
Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS>, no período e nos quantitativos acima identificados.			
_____ <Nome > <Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante> Matr.: <Nº da matrícula>		_____ <Nome > Gestor do Contrato Matr.: <Nº da matrícula>	

<Local>, xx de xxxxxxxxxxxx de xxxx



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000857/2025-76
OBJETO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO VIII
MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO			
<p>< O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Órgão/Entidade>.</p> <p>< No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados>.</p>			
1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxx
2 – CIÊNCIA			
Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.			

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
...

_____ <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000857/2025-76
OBJETO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO IX
MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

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

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;
CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;
Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

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

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

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

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

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 – VIGÊNCIA

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

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9 – FORO

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

10 – ASSINATURAS

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

CONTRATADA

CONTRATANTE

<div>_____</div> <div><Nome></div> <div><Qualificação></div>	<div>_____</div> <div><Nome></div> <div>Matrícula: xxxxxxxx</div>
TESTEMUNHAS	
<div>_____</div> <div><Nome></div> <div><Qualificação></div>	<div>_____</div> <div><Nome></div> <div><Qualificação></div>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI

PROCESSO:	08410.000857/2025-76
OBEJTO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí

ANEXO X
MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

1. A planilha deste "Anexo X" é apenas exemplificativa, podendo ser fornecido outro tipo de modelo utilizado pelo licitante, **desde que contenha todas as informações necessárias para a disputa, análise e seleção do fornecedor;**
2. A planilha utilizada deve ser detalhada/elaborada individualmente, para cada perfil profissional de formação da equipe;
3. O modelo dessa planilha é de complementação ao Anexo B da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023 e suas atualizações, presente no endereço <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/pcfp-portaria-sgd-mgi-1070-2024.xlsx>:

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Nº PROCESSO			
LICITAÇÃO Nº			
CNPJ			
NOME DA EMPRESA			
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)			
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/UF		
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D	Número de Meses de Execução do Contrato		
E	Número de registro da convenção coletiva de trabalho		
F	Regime Tributário da Empresa:		
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual			
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra.			
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Remuneração Mínima Exigida (Item 23.8.2 do Termo de Referência)		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)

A	Salário Base			R\$	
B	Adicional de Periculosidade	0%	R\$ -		
C	Adicional de Insalubridade	0%	R\$ -		
D	Adicional Noturno			R\$ -	
E	Hora Noturna Adicional			R\$ -	
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado			R\$ -	
G	Outros (especificar)			R\$ -	
TOTAL DO MÓDULO 1				R\$	
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS					
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		%	Valor (R\$)	
A	13º Salário <small>=(Remuneração / 12 meses)</small>		8,33%		
B	Férias e Adicional de Férias <small>=(Subtotal * 8,00%)</small>		12,10%		
Subtotal				R\$	
Incidência do Submódulo 2.2			33,80%		
Total				R\$	
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições		%	Valor (R\$)	
A	INSS		20,00%	R\$	
B	Salário Educação		2,50%	R\$	
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	R\$ -	
D	SESI ou SESC		1,50%	R\$	
E	SENAI ou SENAC		1,00%	R\$	
F	SEBRAE		0,60%	R\$	
G	INCRA		0,20%	R\$	
H	FGTS		8,00%	R\$	
I	Outras Contribuições (especificar)		0,00%	R\$ -	
Total			33,80%	R\$	
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			Valor (R\$)	
A	Transporte: <small>= (Vir Vale Transporte * Nº passagem dia * Nº dias úteis) - (Rem. * 6%)</small>	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc) : <small>= (Valor Vale Alimentação * Nº dias úteis)</small>		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica				R\$ -
D	Auxílio Creche				R\$ -
E	Seguro de vida, invalidez e funeral				R\$ -
F	Auxílio cesta básica				R\$ -
I	Outros (especificar)				R\$ -
Total					R\$ -
MÓDULO 2: RESUMO					
2.1	13º (décimo terceiro) Salário , Férias e Adicional de Férias			R\$	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições			R\$	
2.3	Benefícios Mensais e Diários			R\$ -	
TOTAL DO MÓDULO 2				R\$	
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO					
3.1	Provisão para Rescisão			Valor (R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado			R\$ -	

	=(((Rem/12) * percentual de dispensa sem justa causa com avso-prévio indenizado				
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado = (API * 8% FGTS)			0,00%	R\$ -
C	Aviso Prévio Trabalhado = (((Rem / 30 dias) * 7 dias) / 12 meses)			1,94%	R\$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado = (APT * percentual do submódulo 2.2)			0,66%	R\$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado = (Remuneração *4%)			4,00%	R\$
TOTAL DO MÓDULO 3				6,60%	R\$ 113,17
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE					
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais				Valor (R\$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias = (Férias e Adicional de Férias / 12)				R\$
B	Ausências Legais = ((Rem / 30 dias) / 12 meses)			0,00%	R\$ -
C	Licença Paternidade = (((Rem / 30 dias) / 12 meses) * média de licenças ano * percentual de incidência		Licenças/ano: Incidência:	0,00%	R\$ -
D	Ausência por Acidente de Trabalho = (((Rem / 30 dias) * média de ausências por ano) / 12 meses) * % de incidência		Licenças/ano: Incidência:	0,00%	R\$ -
E	Afastamento Maternidade = (((Rem / 30 dias) * média de ausências por ano) / 12 meses) * % de incidência		Licenças/ano: Incidência:	0,00%	R\$ -
F	Outros (especificar) especificar			0,00%	R\$ -
Total					R\$ 17,29
4.2	Submódulo 4.2 - Intra jornada				Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação			0,00%	
Total					R\$ -
MÓDULO 4: RESUMO					
4.1	Substituto nas Ausências Legais				R\$
4.2	Substituto na Intra jornada				R\$ -
Subtotal do Módulo 4					R\$
Incidência do submódulo 2.2				33,80%	R\$
TOTAL DO MÓDULO 4					R\$
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS					
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)				Valor (R\$)
A	Uniformes				R\$ -
B	Materiais				R\$ -
C	Outros (especificar)				R\$ -
D	Outros (especificar)				R\$ -
					R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 5					R\$ -
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO					
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5)		R\$	0,00%	R\$ -
B	Lucro Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + Custos Indiretos)		R\$	0,00%	R\$ -
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos					R\$

Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional			R\$
C.1	C.1 Tributos federais (COFINS)	3,00%	R\$
C.2	C.2 Tributos Federais (PIS)	0,65%	R\$
C.3	C.3 INSS (Desoneração)		R\$ -
D	D.1 Tributos Estaduais (especificar)		R\$ -
E.1	E.1 Tributos Municipais (ISS)	5,00%	R\$
E.2	E.2 Outros Tributos Municipais (especificar)		R\$ -
F	Total dos Tributos	8,65%	R\$
MÓDULO 6: RESUMO			
6.A	Custos Indiretos		R\$ -
6.B	Lucro		R\$ -
6.F	Tributos		R\$
TOTAL DO MÓDULO 6			R\$
QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		R\$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO		R\$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		R\$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		R\$
	Subtotal (A + B + C + D + E)		R\$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		R\$
	Valor Total por Empregado		R\$
	Quantidade de Empregados por Perfil Profissional		1
	Valor Total por Perfil Profissional		R\$
	Quantidade de Perfil Profissional		1
	Custo Total Mensal com Mão-de-Obra para << PERFIL / CARGO>>		R\$
		Fator-K	
TOTAL ANUAL		R\$	
TOTAL GLOBAL		R\$ -	

PLANILHA SIMPLIFICADA DA PROPOSTA	
DADOS DA LICITAÇÃO:	
NOME DA EMPRESA:	
CNPJ:	
GRUPO I - Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Polícia Federal no Piauí	
ITEM 1 - Prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível)	ITEM 2 - Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico aos usuários de TIC
VALOR TOTAL MENSAL: R\$	
VALOR TOTAL ANUAL: R\$	

VALOR TOTAL GLOBAL DO GRUPO I: R\$
(descrever o valor por extenso)

Valor Total Global : [Valor mensal x 24 meses]