

SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL- RN

# Termo de Referência 37/2025

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
37/2025	200394-SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL- RN	JOAO CARLOS FREIRE NOGUEIRA FILHO	15/05/2026 15:59 (v 0.12)
Status	ASSINADO		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	30/2025	08420.006159/2025-65

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Serviço continuado de Suporte ao usuário de TIC e serviços de Operação na Infraestrutura de TIC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (mensal)	Valor Total
1	Serviço continuado de: Suporte ao usuário de TIC. Serviços de Operação na Infraestrutura de TIC.	26980	Mês	30	R\$ 44.460,14	R\$ 1.333.804,20

### Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

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

### Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

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

### Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) 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 oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

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

#### **1.7. Do não parcelamento da contratação:**

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

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

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

1.7.4. O não parcelamento possibilitará uma maior gestão da solução de TIC, como um todo.

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

#### **1.8. Da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho:**

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

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

## **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de atendimento a usuários de TIC, manutenção na infraestrutura de TIC e sustentação dos recursos de Tecnologia da Informação em funcionamento no âmbito da Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte – SR/PF/RN.

2.2. A Polícia Federal no Rio Grande do Norte não possui, em seus quadros, quantitativo suficiente de servidores especializados para atendimento integral da demanda de suporte ao usuário de TIC e operação da infraestrutura de TIC.

2.3. A contratação é necessária para manter em funcionamento a infraestrutura de rede, contemplando servidores de rede, switches e cabeamento estruturado, bem como para prestar suporte ao usuário de TIC na instalação de softwares, manutenção do parque de equipamentos e acesso às plataformas de soluções web utilizadas pela Polícia Federal.

2.4. O suporte de TIC da SR/PF/RN vem sendo prestado por contratos anteriores e por apoio interno do NTI, contudo tais arranjos não atendem plenamente às atuais necessidades operacionais da unidade, em razão dos fatores apresentados a seguir:

2.4.1. Necessidade de ajuste do tempo de atendimento inicial dos chamados, a fim de evitar que os usuários de TIC tenham suas atividades interrompidas por períodos prolongados.

2.4.2. Crescimento e constante atualização do parque de equipamentos de TIC.

2.4.3. Mudanças de endereços e reorganização dos locais de prestação de serviços no âmbito da SR/PF/RN.

2.4.4. Necessidade de exigir certificações técnicas mínimas da empresa contratada e de seus profissionais, a fim de assegurar que os serviços sejam prestados em conformidade com as normas de segurança da informação da Polícia Federal.

2.4.5. Necessidade de ajustes nas condições de prestação dos serviços para garantir maior qualidade, continuidade e padronização no suporte de TIC.

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

- I) ID do PCA no PNCP: 00394494000136-0-000037/2026;
- II) Data de publicação no PNCP: 27/05/2025;
- III) ID do item no PCA: 51;
- IV) Classe/Grupo: 162 – Serviços de Gerenciamento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- V) Identificador da futura contratação: 200394-49/2026.

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

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

Tabela – Alinhamento ao PDTIC			
ID da Necessidade	Necessidade de TIC	ID da Ação de TIC	Ação de TIC
N6	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC.	A85	Contratar serviços de suporte e operação de 1º nível nacional e de 2º e 3º níveis para a unidade central de TIC.
N6	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC.	A106	Contratar serviços de suporte e operação de 2º e 3º níveis para unidades descentralizadas da Polícia Federal.

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

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

3.1. Trata-se de solução única para contratação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, sem dedicação de mão de obra EXCLUSIVA, para prestação de serviços de suporte ao usuário de TIC e manutenção da infraestrutura de TIC, no âmbito da Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte – SR/PF/RN.

3.2. O serviço deverá ser prestado durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte, nos endereços informados neste Termo de Referência.

3.3. A Contratada deverá prestar o serviço em regime de sobreaviso, noite, sábados, domingo e feriados, nas mesmas condições da prestação de serviços do expediente considerado normal, devendo os tempos de atendimento serem os mesmos, independentemente do dia e do horário.

3.4. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo das demandas de TIC, estimadas com base em dados históricos, que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, no tamanho e na complexidade do ambiente e dos processos adotados pelo CONTRATANTE, bem como na disponibilidade esperada para os serviços, sendo os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

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

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

3.7. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade aplicáveis à prestação de serviços de suporte ao usuário e manutenção da infraestrutura de TIC, amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.

3.8. Pela necessidade de registrar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC (sistemas, infraestrutura, topologias físicas e lógicas da rede da Polícia Federal, processos e procedimentos operacionais e serviços relativos ao suporte técnico aos usuários), a equipe da CONTRATADA deverá produzir e manter atualizada a documentação das rotinas e confeccionar os relatórios técnicos exigidos neste Termo de Referência, bem como outros que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE.

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

3.10. Todas as atividades deverão estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos e softwares em uso na CONTRATANTE, bem como com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não conflitem com os padrões, procedimentos e documentação já definidos pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA passarão a ser de propriedade da CONTRATANTE.

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

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

3.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipes especializadas para execução dos serviços, observando as seguintes regras de atuação:

3.13.1. As equipes especializadas em operação e manutenção da infraestrutura de TIC poderão, quando necessário, prestar atendimento de suporte ao usuário de TIC.

3.13.2. As equipes especializadas exclusivamente em suporte ao usuário de TIC não poderão atuar no suporte técnico especializado da infraestrutura de TIC.

3.14. O serviço será fiscalizado, medido e pago conforme disposto no Item 8 deste Termo de Referência, que trata dos Critérios de Medição e Pagamento.

3.15. A Polícia Federal, por meio da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTI/PF, disponibilizará a plataforma para registro e gerenciamento de chamados.

3.15.1. Todas as solicitações de suporte deverão ser registradas na plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF.

3.15.2. O atendimento dos suportes objeto desta contratação será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento da DTI/PF. Com base nas informações registradas na abertura do chamado, os técnicos da CONTRATADA poderão atuar de forma presencial em qualquer unidade da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte ou de forma remota, conforme a natureza do atendimento.

3.15.3. O acesso remoto, durante o horário administrativo, deverá ser efetuado exclusivamente nas dependências da CONTRATANTE e, fora do horário administrativo, poderá ser realizado a partir de local definido pela CONTRATADA, desde que sejam utilizadas ferramentas homologadas pela CONTRATANTE.

3.15.4. A CONTRATADA terá acesso à plataforma de registro e gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF, podendo, quando autorizado, acessar remotamente os ambientes por meio de VPN, com usuários previamente credenciados pela Polícia Federal.

3.15.5. Roteiros de Atendimento (Scripts)

3.15.5.1. Cabe à CONTRATADA a criação dos roteiros de atendimento (scripts) e a submissão dos mesmos a CONTRATANTE para aprovação, seguindo procedimentos padronizados;

3.15.5.2. Para promover uniformidade na criação da Base de Conhecimento, a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em conjunto, criarão um formulário padrão para a geração dos roteiros de atendimento, competindo à CONTRATADA o preenchimento e atualização na solução de gestão de serviços;

3.15.5.3. Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos diversos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos na solução de gestão de serviços, armazenados no Banco de Dados (Base de Conhecimento) pela CONTRATADA, devendo adotar-se as seguintes orientações:

3.15.5.4. A validação dos roteiros poderá ser verificada pelo Fiscal do Contrato junto aos níveis de atendimento, auditando-os em atendimentos reais;

3.15.5.5. Após a validação, os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente; e

3.15.5.6. Os roteiros só poderão ser inseridos na solução de gestão de serviços, após validação e aprovação do Fiscal do Contrato.

3.15.6. A CONTRATADA deverá informar previamente à CONTRATANTE a relação nominal dos técnicos aptos ao atendimento do contrato, no formato definido pela CONTRATANTE.

3.15.7. Os técnicos da CONTRATADA que realizarem atendimentos fora do horário regular de expediente deverão estar devidamente familiarizados com o ambiente da CONTRATANTE e possuir as certificações, qualificações e autorizações de acesso exigidas.

### 3.16. Do Catálogo de Serviços:

3.16.1. Os serviços a serem prestados são os detalhados no Catálogo de Serviços, constante do ANEXO VI deste Termo de Referência.

3.16.2. O Catálogo de Serviços está previsto no Tópico 5 da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC no âmbito do SISF.

3.16.3. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de acordo com o Catálogo de Serviços, que descreve todos os serviços e atividades contemplados pelo objeto da contratação para atender às unidades da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte.

3.16.4. O Catálogo de Serviços especifica o tipo de serviço, as atividades correspondentes, o grupo executor, o Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS).

3.16.5. Os suportes classificados pela central de atendimento da DTI/PF e encaminhados para atendimento na SR/PF/RN serão atendidos conforme o nível de prioridade, definido em função do impacto e da urgência da solicitação.

3.16.6. Para cada atividade constante no Catálogo de Serviços deverá ser observado o respectivo Acordo de Nível de Serviço (SLA), correspondente ao somatório do TIT e do TMS.

3.16.7. Os serviços e atividades constantes no Catálogo de Serviços são passíveis de atualização pela CONTRATANTE.

3.16.8. O atendimento deverá obedecer aos níveis mínimos de serviço estabelecidos, sendo aplicadas as glosas correspondentes em caso de descumprimento, com base nos dados extraídos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC fornecida pela DTI/PF.

## 2.20. Classificação dos chamados de suporte e definição dos tempos de atendimento (TIT e TMS)

2.20.1. A classificação dos chamados de suporte e a definição dos tempos de atendimento — Tempo de Início de Tratamento (TIT) e Tempo Máximo de Solução (TMS) — observarão o Catálogo de Serviços e serão determinadas com base nos critérios de Impacto, Urgência e Prioridade, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

2.20.2. O Tempo Máximo de Solução (TMS) de um chamado será definido em função de sua classificação quanto ao Impacto e à Urgência, cujo cruzamento determinará a Prioridade do atendimento

### 2.20.3. Classificação dos chamados quanto ao IMPACTO

2.20.3.1. O impacto reflete o efeito de um incidente ou requisição sobre a continuidade das atividades institucionais e sobre os ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte.

A classificação quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e pela quantidade de usuários, unidades ou serviços afetados.

Tabela — Classificação dos chamados quanto ao Impacto

---

<b>Classificação</b>	<b>Descrição</b>
<b>Altíssimo</b>	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, afetando serviços críticos de TIC, com potencial prejuízo à imagem institucional da Polícia Federal ou comprometimento direto da prestação de serviços à população. Inclui indisponibilidade total ou falha grave em sistemas, redes ou recursos essenciais.
<b>Alto</b>	Incidentes que inviabilizem ou prejudiquem significativamente o funcionamento de uma unidade inteira (Superintendência, Delegacia Descentralizada ou Posto), ou causem indisponibilidade generalizada de serviços ou recursos essenciais de TIC.
<b>Elevado</b>	Incidentes ou falhas que impossibilitem o trabalho diário de um ou mais usuários ou setores específicos, tais como indisponibilidade de estação de trabalho, falha de acesso à rede em uma sala ou setor, ou mau funcionamento de sistemas essenciais ao usuário.
<b>Médio</b>	Falhas que afetem negativamente o trabalho diário de um ou mais usuários, sem inviabilizá-lo totalmente, ou problemas em funcionalidades secundárias de serviços ou equipamentos de uso coletivo. Inclui requisições cujo não atendimento imediato não impeça a atividade principal do usuário.
<b>Baixo</b>	Falhas ou requisições que não causem impacto relevante às atividades institucionais, podendo ser atendidas posteriormente, sem prejuízo ao desempenho das atividades do usuário ou da unidade. Inclui serviços operando em modo de contingência.

#### 2.20.4. Classificação dos chamados quanto à URGÊNCIA

2.20.4.1. A urgência é determinada pela necessidade de restabelecimento do serviço ou recurso de TIC dentro de um determinado prazo, considerando sua relevância para a missão institucional e o risco de agravamento do impacto caso não haja atendimento em curto prazo.

Tabela — Classificação dos chamados quanto à Urgência

<b>Classificação</b>	<b>Descrição</b>
<b>Crítica</b>	O serviço ou equipamento deve ser restabelecido imediatamente. O impacto aumenta significativamente com o tempo. Envolve sistemas ou recursos críticos à atividade institucional.
<b>Alta</b>	O serviço ou equipamento deve ser restabelecido o mais rápido possível. Envolve sistemas ou recursos essenciais às atividades da unidade.
<b>Média</b>	O serviço ou equipamento deve ser restabelecido assim que possível. Classificação típica para usuários e serviços administrativos comuns.
<b>Baixa</b>	Não há necessidade de intervenção imediata. O atendimento pode ser agendado para data posterior, conforme conveniência operacional.

#### 2.20.5. Classificação dos chamados quanto à PRIORIDADE

2.20.5.1. A prioridade estabelece a ordem de atendimento dos chamados e os prazos associados ao início do tratamento e à solução.

2.20.5.2. A prioridade será definida a partir do cruzamento das classificações de impacto e urgência, conforme a matriz abaixo.

Tabela — Matriz de Definição da Prioridade

<b>Impacto \ Urgência</b>	<b>Baixa</b>	<b>Média</b>	<b>Alta</b>	<b>Crítica</b>
<b>Altíssimo</b>	2	2	1	1
<b>Alto</b>	3	2	2	1
<b>Elevado</b>	4	3	2	2
<b>Médio</b>	4	4	3	2
<b>Baixo</b>	5	4	3	3

**2.20.6. Tempos de atendimento dos chamados de suporte**

2.20.6.1. Os tempos de atendimento dos chamados de suporte serão definidos conforme a prioridade atribuída, observando-se o Tempo de Início do Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS).

2.20.6.2. O Tempo de Início de Tratamento (TIT) corresponde ao tempo decorrido desde o recebimento do chamado encaminhado pela central de atendimento da DTI/PF até sua atribuição ao técnico da CONTRATADA responsável pela primeira intervenção, seja de forma remota ou presencial, no âmbito da SR/PF/RN.

2.20.6.3. O Tempo Máximo de Solução (TMS) corresponde ao tempo máximo para a resolução do chamado, contado a partir da designação do técnico responsável até o encerramento do atendimento na ferramenta de gerenciamento de chamados.

2.20.6.4. Os tempos aplicáveis são os definidos no Catálogo de Serviços, conforme a tabela a seguir.

Tabela — Tempos de Atendimento por Prioridade

<b>Prioridade</b>	<b>TIT – Tempo de Início do Tratamento do Chamado de Suporte (TIT)</b>	<b>TMS – Tempo Máximo para Solução do Chamado de Suporte (TMS)</b>
<b>1 (maior)</b>	Em até 5 minutos	1 hora
<b>2</b>	Em até 30 minutos	2 horas
<b>3</b>	Em até 30 minutos	4 horas
<b>4</b>	Em até 30 minutos	8 horas
<b>5 (menor)</b>	Em até 30 minutos	24 horas

**2.21. A CONTRATADA estará sujeita aos critérios de medição, níveis de serviço e penalidades previstos no Item 8 deste Termo de Referência.**

**2.22. Os requisitos de formação e qualificação técnica da CONTRATADA para a prestação dos serviços encontram-se descritos no Item 4.23 e seus subitens deste Termo de Referência.**

**4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**Requisitos de Negócio**

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



4.1.1. A contratação visa garantir a continuidade e a disponibilidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, por meio da prestação de **serviços de suporte ao usuário de TIC e manutenção da infraestrutura de TIC**, de modo a assegurar que a Polícia Federal, no âmbito da Superintendência Regional no Rio Grande do Norte – SR/PF/RN, possa exercer adequadamente suas atividades institucionais, dentre as quais se destacam:

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

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

4.1.1.3. Segurança de Chefes de Missões Diplomáticas acreditados junto ao Governo Brasileiro e de outros dignitários estrangeiros em visita ao País;

4.1.1.4. Identificação humana civil e criminal;

4.1.1.5. Emissão de documentos de viagem;

4.1.1.6. Perícia técnico-científica;

4.1.1.7. Investigação criminal no âmbito federal.

## Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento inicial à equipe da CONTRATADA que atuará na execução dos serviços objeto desta contratação, com carga horária mínima de **8 (oito) horas**, voltado ao conhecimento do ambiente tecnológico, dos fluxos de atendimento e dos procedimentos operacionais adotados pela Polícia Federal.

4.2.1. Poderá ser identificada a necessidade de treinamento específico das equipes da CONTRATADA para utilização da plataforma de gestão de chamados e suporte de TIC disponibilizada pela Polícia Federal.

### 4.2.2 Capacitação Contínua

4.2.2.1. Semestralmente, os profissionais da equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível deverão participar de treinamentos com vistas a garantir sua contínua qualificação. Tais treinamentos devem ter conteúdo programático relacionado aos serviços prestados à CONTRATANTE e possuir carga horária mínima de 32h (trinta e duas horas) para os serviços de atendimento ao usuário e de manutenção de infraestrutura.

4.2.2.2 Estes treinamentos, bem como seus participantes, devem ser informados à CONTRATANTE através de relatório semestral, bem como comprovados através de apresentação de declaração e/ou certificado de participação onde se possa verificar a carga horária, a assiduidade e a grade de assuntos do treinamento e avaliação de desempenho do treinamento para os participantes e uma prova técnica ao final.

4.2.2.3. A Contratada deverá apresentar formalização do treinamento bem como o resultado das avaliações de desempenho dos profissionais e provas realizadas.

4.2.2.4. Caso a nota de avaliação do técnico não seja adequada, ele deverá repetir o treinamento.

## Requisitos Legais

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

## Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de **manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas**, pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução, a confiabilidade e o adequado funcionamento dos serviços de TIC e da infraestrutura tecnológica da SR/PF/RN.

Requisitos Temporais

- 4.5. A implantação dos serviços em pleno funcionamento deverá ocorrer em até **30 (trinta) dias corridos**, contados da confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA.
- 4.6. A apresentação formal do preposto da CONTRATADA deverá ocorrer em até **10 (dez) dias corridos**, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço.
- 4.7. A apresentação das equipes da CONTRATADA, acompanhada das certificações e da documentação exigidas, deverá ocorrer em até **20 (vinte) dias corridos**, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço.
- 4.8. As certificações exigidas da CONTRATADA deverão ser apresentadas no momento da assinatura do contrato, enquanto as certificações exigidas para os profissionais alocados deverão ser apresentadas em até **20 (vinte) dias corridos** após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço.
- 4.9. A reunião inicial do contrato será realizada conforme o disposto no inciso I do art. 31 da Instrução Normativa SGD /ME nº 94, de 2022, em até **10 (dez) dias úteis** contados da assinatura do contrato, no formato PRESENCIAL, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.
- 4.10. O período de adaptação (transição operacional) será de **1 (um) mês**, com início no primeiro ciclo de medição do contrato.

4.11. Dos prazos máximos para início de tratamento e para solução do chamado de suporte

4.11.1. Os prazos máximos para início do tratamento e para solução dos chamados de suporte de TIC, no âmbito da SR/PF/RN, observarão a prioridade atribuída ao chamado, conforme tabela a seguir.

Tabela — Prazos Máximos para Atendimento de Chamados de Suporte

Prioridade	TIT – Tempo de Início do Tratamento do Chamado de Suporte (TIT)	TMS – Tempo Máximo para Solução do Chamado de Suporte (TMS)
1 (maior)	Em até 5 minutos	1 hora
2	Em até 30 minutos	2 horas
3	Em até 30 minutos	4 horas
4	Em até 30 minutos	8 horas
5 (menor)	Em até 30 minutos	24 horas

Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.12. A execução dos serviços deverá atender integralmente aos princípios, diretrizes, normas e procedimentos estabelecidos na **Política de Segurança da Informação da Polícia Federal**, bem como às normas complementares expedidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTI/PF.
- 4.13. A CONTRATADA deverá observar, ainda, as disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), especialmente quanto ao tratamento de dados pessoais eventualmente acessados no desempenho dos serviços de suporte ao usuário e manutenção da infraestrutura de TIC.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.14. A prestação dos serviços deverá observar às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:
- 4.14.1. Utilização de **uniforme e crachá de identificação funcional**, nas dependências da Polícia Federal;
- 4.14.2. Observância da legislação ambiental vigente, inclusive quanto ao descarte adequado de resíduos eletrônicos e materiais correlatos;
- 4.14.3. Atendimento e comunicação realizados em **língua portuguesa do Brasil**.

## Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.15. Os serviços deverão ser executados em conformidade com as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE, no âmbito da SR/PF/RN e da DTI/PF.

4.16. A adoção de tecnologia, arquitetura, ferramentas ou componentes diversos dos padrões estabelecidos somente poderá ocorrer mediante **autorização prévia e formal da CONTRATANTE**, sendo vedada sua adoção sem essa autorização.

4.17. Os serviços objeto desta contratação compreendem **suporte ao usuário de TIC e manutenção da infraestrutura de TIC**, conforme definido na Solução 03.

4.17.1. Para fins deste Termo de Referência, entende-se por **manutenção da infraestrutura de TIC** a execução de serviços técnicos relacionados, dentre outros, a:

- redes de comunicação de dados e voz;
- servidores físicos e virtuais;
- sistemas operacionais;
- serviços de armazenamento e backup;
- monitoramento e gerenciamento operacional;
- segurança da informação em nível operacional.

4.17.2. O **suporte ao usuário de TIC** compreende a prestação de serviços técnicos de microinformática e suporte funcional, incluindo sustentação de estações de trabalho, periféricos, softwares homologados e demais ativos utilizados pelos usuários da Polícia Federal.

4.17.3. Os serviços deverão atender, no mínimo, às seguintes necessidades tecnológicas da SR/PF/RN:

- 4.17.3.1. Gerenciamento operacional de serviços de TIC;
- 4.17.3.2. Sustentação operacional de aplicações;
- 4.17.3.3. Armazenamento de dados e backup;
- 4.17.3.4. Sustentação de bancos de dados;
- 4.17.3.5. Administração operacional de dados;
- 4.17.3.6. Conectividade e comunicação de dados e voz;
- 4.17.3.7. Segurança de TIC em nível operacional;
- 4.17.3.8. Monitoramento de serviços de TIC;
- 4.17.3.9. Suporte técnico de microinformática.

## Requisitos de Projeto e Implementação

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

- 4.18.1. Assinatura do contrato;
- 4.18.2. Apresentação das certificações exigidas;
- 4.18.3. Emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE;
- 4.18.4. Apresentação das equipes da CONTRATADA, com a documentação exigida;
- 4.18.5. Treinamento e ambientação das equipes da CONTRATADA;
- 4.18.6. Início da prestação dos serviços.

## Requisitos de Implantação

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

4.19.1. O início da prestação dos serviços fica condicionado à emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE;

4.19.2. A implantação não deverá provocar **interrupção ou degradação** nos serviços de suporte ao usuário ou na manutenção da infraestrutura de TIC em produção;

4.19.3. O início das atividades deverá ser precedido da apresentação formal das equipes da CONTRATADA e da documentação exigida;

4.19.4. As equipes da CONTRATADA deverão receber treinamento prévio para utilização da plataforma de gestão de chamados disponibilizada pela Polícia Federal.

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

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

### **Requisitos de Experiência Profissional**

4.21. Os serviços deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados e com os recursos técnicos e ferramentais necessários à execução contratual.

4.21.1. Será exigida da CONTRATADA a apresentação de **atestados de capacidade técnica**, que comprovem experiência na prestação de serviços continuados de TIC.

4.21.2. Certificação obrigatória da CONTRATADA, a ser apresentada na assinatura do contrato:

- **ISSO/IEC 20.000-1** (válida).

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

4.22. Os serviços deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados, conforme os perfis definidos a seguir.

#### **4.22.1. Preposto da CONTRATADA**

4.22.1.1. Graduação em nível superior na área de Tecnologia da Informação ou área correlata, ou graduação em qualquer área acompanhada de especialização em TI com carga mínima de 360 horas;

4.22.1.2. Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior;

4.22.1.3. Possuir certificação COBIT 5 ou superior;

4.22.1.4. Experiência mínima de 3 (três) anos na coordenação ou supervisão de equipes de suporte ao usuário e manutenção de infraestrutura de TIC;

4.22.1.5. Conhecimentos em boas práticas ITIL e COBIT aplicadas à operação e ao suporte de TIC.

#### **4.22.2. Equipe de Suporte ao Usuário de TIC – Perfil 1**

4.22.2.1. Possuir, no mínimo, ensino médio completo ou curso técnico de nível médio na área de Tecnologia da Informação ou área correlata, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.

4.22.2.2. Possuir conhecimentos suficientes para atendimento às atividades previstas no Catálogo de Serviços de Suporte Técnico, incluindo suporte local, presencial e remoto, por meio de ferramentas de acesso remoto.

4.22.2.3. Possuir, no mínimo, 03 (três) anos de experiência em atividades de suporte técnico ao usuário de TIC, envolvendo:

- Sistemas operacionais Windows 10 ou superior;
- Microsoft Office 365 ou superior;

- Manutenção de desktops e notebooks;
- Atendimento a impressoras, telefonia IP e sistemas de CFTV.
- A experiência deverá ser comprovada por meio da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), com registro compatível com a função exercida (Técnico de Informática Júnior, Pleno ou Sênior, ou denominação equivalente).

4.22.2.4. Possuir competências compatíveis com as boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, incluindo compreensão de processos, capacidade de solução de problemas, pensamento analítico, comunicação eficaz, adaptabilidade e orientação ao usuário, em conformidade com o framework ITIL.

4.22.2.5. Possuir conhecimento em montagem, manutenção e configuração de computadores, bem como em utilização e gerenciamento, em nível avançado, de aplicativos de escritório e softwares comuns ao ambiente corporativo.

4.22.2.6. Possuir conhecimento básico de redes locais de computadores, incluindo organização de cabeamento estruturado e patch cords em racks.

4.22.2.7. Possuir conhecimento básico em configuração de telefonia IP e instalação de softphones.

4.22.2.8. Possuir conhecimento operacional em sistemas operacionais Android e iOS.

4.22.2.9. Possuir conhecimento básico em câmeras de CFTV IP e seus respectivos componentes.

#### **4.23.3. Equipe de Manutenção da Infraestrutura de TIC – Perfil 2**

4.23.3.1. Os analistas da contratada, diretamente envolvidos na execução das atividades da equipe de operação de infraestrutura de TIC, devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, em qualquer área de tecnologia da informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior, em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de tecnologia da informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

4.23.3.2. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços deste Termo de Referência.

4.23.3.3. Possuir competências em gestão de serviços de TI, compreensão de processos e práticas recomendadas, habilidades de comunicação eficaz, capacidade de solucionar problemas, pensamento analítico, adaptabilidade e orientação para o cliente conforme às exigências do framework ITIL.

4.23.3.4. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos, com comprovação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), como Analista de Informática, ou equivalente.

4.23.3.5. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2016 ou superior.

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

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

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

4.26. O registro e o acompanhamento dos chamados ocorrerão exclusivamente por meio da **plataforma de gestão de chamados da DTI/PF**, com funcionamento 24x7.

4.27. A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada sobre a execução dos serviços e eventuais ocorrências relevantes.

## Requisitos Complementares de Segurança da Informação e Privacidade

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

- 4.28.1. Assinatura de Termo de Ciência e Responsabilidade pelos profissionais alocados;
- 4.28.2. Assinatura de Termo de Confidencialidade e Sigilo;
- 4.28.3. Solicitação formal de acessos aos sistemas da Polícia Federal;
- 4.28.4. Fornecimento de documentação para credenciamento das equipes.

## Requisitos de Vistoria

4.29. 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.

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

4.31. 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.

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

4.33. 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.

## Outros Requisitos Aplicáveis

4.34. A prestação dos serviços poderá implicar deslocamento de profissionais da CONTRATADA para atendimento presencial em **todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte**.

4.35. Os custos com deslocamento, alimentação e demais despesas logísticas serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

## Requisitos de Sustentabilidade

4.36. 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:

- 4.36.1. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.
- 4.36.2. Os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços deverão possuir a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou deverá ser comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.
- 4.36.3. Como condição para a aceitação da proposta, o licitante vencedor deverá apresentar uma **RELAÇÃO DOS BENS DE INFORMÁTICA E/OU AUTOMAÇÃO** que pretende utilizar na execução dos serviços, indicando a MARCA e o respectivo FABRICANTE, bem como as comprovações em relação a tais produtos.
- 4.36.4. O Pregoeiro solicitará ao licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, que apresente ou envie juntamente com sua proposta, sob pena de não aceitação, o documento comprobatório de que os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços atendem aos requisitos de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023.

## Subcontratação:

4.37. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

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

#### **Garantia da Contratação:**

4.38. 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 ~~[total]~~ ~~ou~~ [anual] da contratação.

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

4.39.1. *A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.*

4.39.2. *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.*

4.39.3. *A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.*

4.39.4. *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.*

4.39.5. *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.*

4.40. *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.*

4.41. *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.*

4.42. *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.*

4.43. *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.*

4.43.1. *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).*

4.44. *A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:*

4.44.1. *prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;*

4.44.2. *multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e*

4.44.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.45. 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.

4.46. 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.

4.47. 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.

4.48. 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.

4.49. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.49.1. 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.

4.49.2. 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.

4.50. 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.

4.50.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.50.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.51. 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.

4.52. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.53. 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.

4.54. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.



## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Designar formalmente Gestor do Contrato e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas de serviços por meio de Ordem de Serviço (OS), emitida conforme os critérios, fluxos e procedimentos definidos neste Termo de Referência e no contrato.

5.1.3. Receber, acompanhar e atestar a execução dos serviços prestados pela CONTRATADA, verificando sua conformidade com os níveis de serviço, prazos, condições e demais requisitos estabelecidos no contrato e no catálogo de serviços.

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA, quando cabível, as sanções administrativas previstas em contrato e na legislação vigente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

5.1.5. Providenciar a liquidação da despesa e efetuar o pagamento à CONTRATADA nos prazos e condições estabelecidos contratualmente, após a devida atestação da execução dos serviços.

5.1.6. Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer ocorrências, irregularidades ou não conformidades verificadas durante a execução dos serviços, para fins de correção, ajuste ou adoção das providências cabíveis.

5.1.7. Definir, quando aplicável, indicadores de desempenho, níveis mínimos de serviço e critérios de medição e avaliação da execução contratual, compatíveis com a natureza da solução contratada e com o modelo de serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra.

5.1.8. Assegurar que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre eventuais artefatos, documentos, registros técnicos ou produtos gerados no âmbito da execução contratual pertençam à Administração, quando aplicável, ressalvadas as hipóteses previstas em lei e neste Termo de Referência.

5.1.9. Disponibilizar à CONTRATADA as informações, acessos, orientações e condições necessárias à adequada execução dos serviços, observadas as normas de segurança da informação e de controle de acesso da Polícia Federal.

### 5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, responsável por responder administrativa e tecnicamente pela fiel execução do contrato.

5.2.2. Realizar reuniões, presenciais, entre preposto e contratante para análises e discussões de melhorias na execução dos serviços prestados no contrato, sempre que a CONTRATANTE solicitar, desde que não ultrapasse mais de uma por mês.

5.2.3. Atender prontamente às orientações, determinações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, relacionadas à execução dos serviços objeto da contratação.

5.2.4. Reparar, às suas expensas, quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo de seus representantes, prepostos ou empregados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a atuação da fiscalização contratual.

5.2.5. Permitir e facilitar a atuação da fiscalização do contrato, disponibilizando informações, registros, relatórios e demais elementos necessários ao acompanhamento e à avaliação da execução dos serviços.

5.2.6. Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação.

- 5.2.7. Disponibilizar profissionais devidamente capacitados, treinados e qualificados para a prestação dos serviços de suporte ao usuário e operação de infraestrutura de TIC, em conformidade com os perfis técnicos definidos neste Termo de Referência, respeitado o modelo de prestação de serviços sem dedicação exclusiva de mão de obra.
- 5.2.8. Cumprir os níveis de serviço, prazos de atendimento e tempos máximos para início de tratamento e solução dos chamados de suporte, conforme definidos no catálogo de serviços e nos Acordos de Nível de Serviço (ANS).
- 5.2.9. Ceder à Administração, quando aplicável, os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os artefatos, documentos técnicos e produtos eventualmente gerados em decorrência da execução contratual.
- 5.2.10. Realizar, quando aplicável, a transição contratual de entrada e de saída, garantindo a continuidade dos serviços e a adequada transferência de informações, conhecimentos e registros necessários à operação da solução.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.1.1. Início da execução do objeto: 30 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.
- 6.1.2. O modelo da Ordem de serviço consta do Anexo V.
- 6.1.3. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.3.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

Tabela - Locais de Prestação dos Serviços

ID	Localidade	Endereço
1	Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte – SR/PF/RN	Rua Dr. Lauro Pinto, nº 155, Bairro Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59064-165
2	Delegacia da Polícia Federal em Mossoró – DPF/MOS/RN	Rua Raimundo Leão de Moura, nº 151, Bairro Nova Betânia, Mossoró/RN, CEP 59611-320
3	Aeroporto Internacional Governador Aluizio Alves	Avenida Dr. Ruy Pereira dos Santos, nº 3100, Bairro Aeroporto, São Gonçalo do Amarante /RN, CEP 59290-000
4	Porto de Natal	Avenida Engenheiro Hildebrando de Góis, nº 220, Bairro Ribeira, Natal/RN, CEP 59010-700
5	Posto de Apoio da Polícia Federal no interior	SIGILOSO
6	Depósito da Polícia Federal em Macaíba	Rua Vicente Tavares, nº 2595, Bairro Ferreiro Torto, Macaíba/RN

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

6.2.1. Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Norte: Rua Dr. Lauro Pinto, 155 – Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59064-165.

6.2.2. Delegacia de Polícia Federal em Mossoró – RN: Rua Raimundo Leão de Moura, 151 – Nova Betânia, Mossoró – RN, CEP 59611-320.

6.2.3. Unidade da Polícia Federal instalada no aeroporto de São Gonçalo do Amarante, na região metropolitana de Natal – RN, CEP 59290-000.

6.2.4. Apoio em cidades distintas: eventualmente poderá existir necessidade de suporte em localidades distintas das citadas anteriormente. Dessa forma, há previsão de média de 4 chamados ao mês para esse tipo de suporte em cidade do interior não mais distante que 350 km da SR/PF/RN.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.3.1. O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 08:00 h às 18:00 h.

6.3.2. O Horário de Plantão será compreendido, nos dias úteis, das 18h às 08:00 h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 08:00h.

6.3.3. A maioria dos serviços serão prestados durante os dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário administrativo em todas as unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte. No entanto, poderá ocorrer alguns serviços nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.

6.3.4. Os suportes do catálogo de serviço referentes a dúvidas, deverão ser atendidos apenas em horário administrativo.

6.3.5. Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte, no horário de plantão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário.

#### **6.4. Materiais a serem disponibilizados**

6.4.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATANTE disponibilizará, na sede da Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte, os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários ao desempenho das atividades da equipe técnica.

6.4.2. Para a prestação de serviços fora da sede da SR/PF/RN, seja na DPF/MOS/RN, seja em outra localidade no interior, caberá à CONTRATADA disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios indispensáveis à execução do atendimento, em quantidades adequadas e em perfeitas condições de uso, promovendo sua substituição sempre que necessário.

Lista de materiais:

6.4.2.1. 1 Testador de cabo de rede.

6.4.2.2. 1 Ferramenta para confecção de cabo RJ 45, CAT 5 e CAT 5.

6.4.2.3. 2 Alicates de corte.

6.4.2.4. 2 Alicates de bico.

6.4.2.5. 2 Jogos de chave de fendas/Philips.

6.4.2.6. 1 Soprador para limpeza de computadores.

6.4.2.7. 1 caixa de máscara de proteção contra poeira.

6.4.2.8. 1 litro de Álcool isopropílico.

6.4.2.9. 1 Multímetro

6.4.2.10. HD Externo pelo menos de 1 TB

6.4.3. A CONTRATANTE disponibilizará ambiente climatizado, mesa, computadores e todo material listado, para uso da equipe técnica, quando da prestação dos serviços nas dependências da SR/PF/RN e DPF/MOS/RN.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

6.5.1. Locais de prestação dos serviços e quantidades de Pessoas.

Tabela - Quantidade de usuários por localidade

Localidade	Endereço	Quantidade de Usuários aproximada
SR/PF/RN	R. Dr. Lauro Pinto, 155 – Lagoa Nova, Natal – RN, CEP 59064-165	300
DPF/MOS/RN	R. Raimundo Leão de Moura, 151 – Nova Betânia, Mossoró – RN, CEP 59611-320	50
Aeroporto São Gonçalo	Av. Dr. Ruy Pereira dos Santos, 3100 – Aeroporto, São Gonçalo do Amarante – RN, CEP 59290-000	10
Porto de Natal	Av. Eng. Hildebrando de Góis, 220 – Ribeira, Natal – RN, CEP 59010-700	8
Posto de Apoio Interior	SIGILOSO	Aproximadamente 4
Depósito de Macaíba	Rua Vicente Tavares, nº 2595 – Ferreiro Torto, Macaíba – RN	0

6.5.2. Quantidade de equipamentos, por tipo e por localidade

Equipamento / Solução	Localidade						Total
	SR/PF /RN	DPF/MOS /RN	Aeroporto São Gonçalo	Porto de Natal	Posto de Apoio Interior	Depósito de Macaíba	
Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P	10	1	0	0	0	0	11
Switch DELL N3048	5	0	0	0	0	0	5
Switch HP camada 3	2	2	0	0	1	1	6
Switch CISCO Catalyst 2960-X	3	1	0	0	0	0	4
Switch Netgear 24 portas	3	0	0	0	0	0	3
Switch TP-Link 24 Portas	5	0	0	1	0	0	6
Switch 3Com 24 Portas	9	0	0	0	0	0	9
Switch JD877A-HP	2	0	0	0	0	0	2
Switch TP-Link							

PoE 8 Portas	3	0	0	0	0	0	3
Switch TP-Link 16 Portas	0	0	0	0	0	1	1
Roteadores Wi-Fi Ubiquiti	14	0	0	0	0	0	14
Câmera CFTV	170	32	0	10	0	14	226
DVRs Intelbras	12	2	0	0	0	1	15
Telefone IP	242	32	5	5	0	0	284
Acelerador SH	1	1	1	0	0	0	3
Acelerador SC	2	1	0	0	0	0	3
Unidade de Backup	2	0	0	0	0	0	2
Software de Backup Bakula	1	0	0	0	0	0	1
Workstation Dell Precision 7920 (servidor de dados)	3	0	0	0	0	0	3
Servidor Dell 2900	3	1	0	0	0	0	4
Servidor Dell PowerEdge T440	1	1	0	0	0	0	2
Servidor Dell PowerEdge R430	2	0	0	0	0	0	2
Servidor Dell PowerEdge R610	3	0	0	0	0	0	3
Servidor Dell PowerEdge R630	2	0	0	0	0	0	2
Servidor Dell PowerEdge R730	1	0	0	0	0	0	1
Servidor Dell PowerEdge R815	1	0	0	0	0	0	1
Servidor Dell PowerEdge T420	1	0	0	0	0	0	1
Servidor Mikrotik	1	0	0	0	0	0	1
Servidor de Processamento Supermicro	12	0	0	0	0	0	12
Servidor Storage Dell MD1000	5	0	0	0	0	0	5
Servidor Storage Synology	1	0	0	0	0	0	1
Servidor Storage Supermicro	1	0	0	0	0	0	1
VM Zabbix	1	0	0	0	0	0	1
VM Hyper-V Windows Server 2019	2	1	0	0	0	0	3
VM Servidor Aplicação WSUS	1	1	0	0	0	0	2
VM Servidor Aplicação File	2	1	0	0	0	0	3

Server							
VM Servidor Aplicação DHCP	1	1	1	1	0	0	4
VM Servidor Aplicação DNS	1	1	0	0	0	0	2
KMG equipamento de VOIP	1	0	0	0	0	0	1
UMG equipamento de VOIP	0	1	0	0	0	0	1
VM PABX IP	2	0	0	0	0	0	2
Desktop Ultracompacto	100	11	13	8	4	0	136
Computador	200	7	1	0	0	0	208
Dock Station	250	45	5	0	3	0	303
Monitor	800	98	19	16	8	0	941
Multifuncional	100	16	3	0	1	0	120
Notebook / Ultrabook	440	28	5	0	2	0	475
Projektor	8	1	0	0	0	0	9
Relógio Ponto	5	1	1	0	0	0	7
Scanner	68	7	1	0	0	0	76
Scanner Leitor de Passaporte	4	3	16	0	0	0	23
Workstation	13	5	0	0	0	0	18

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

6.5.3.1. As informações foram obtidas a partir do sistema de suporte atualmente utilizado no âmbito da Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte, por meio da ferramenta de ITSM de gerenciamento de serviços de TIC da Polícia Federal.

6.5.3.2. Os relatórios correspondentes constam nos Anexos I e II.

6.5.3.3. Algumas unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte não possuem histórico completo de registros de suporte no período analisado, em razão de limitações operacionais, motivo pelo qual não houve registro de chamados nessas localidades.

6.5.3.4. Cabe observar que parte dos suportes é realizada sem o devido registro no sistema, seja em razão de resistência de usuários em registrar chamados, seja por dificuldades operacionais pontuais. Estima-se, com base em entrevistas com técnicos de suporte que atuam ou atuaram na SR/PF/RN, que o índice de atendimentos realizados sem registro possa alcançar até 40% do total mensal de chamados.

6.5.3.5. A tabela a seguir demonstra a quantidade de suportes registrados, considerando uma amostra representativa de 3 (três) meses (agosto à outubro):

ID	Localidade	Quantidade de chamados de Suporte ao usuário de TIC			Quantidade de chamados de Suporte na infraestrutura de TIC.		

		ago/25	set/25	out/25	ago/25	set/25	out/25
01	SR/PF/RN	191	151	118	188	91	157
02	DPF/MOS/RN	39	31	25	57	39	46
03	Aeroporto São Gonçalo	7	5	3	2	1	1
04	Porto de Natal	2	1	0	0	0	0
05	Posto de Apoio Interior	0	0	0	0	0	0
06	Outras localidades no interior (incluindo depósito de Macaíba	6	2	9	3	2	4

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

6.5.4.1. O contrato atual de suporte ao usuário e de operação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação foi analisado com o objetivo de levantar o histórico de chamados e verificar o atendimento aos níveis mínimos de serviço. Observou-se que a maior parte das demandas está relacionada ao suporte ao usuário final, havendo registros de períodos de sobrecarga que impactam a agilidade e a qualidade do atendimento.

6.5.4.2. Com base na análise dos dados levantados, identificou-se que o quantitativo de profissionais atualmente alocado é suficiente apenas para o atendimento de situações rotineiras, não sendo adequado para absorver picos de demanda. Essas informações subsidiaram a definição do quantitativo e dos Perfis Técnicos necessários para a nova contratação, em conformidade com o disposto na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

#### 6.5.5. Dimensionamento do volume de serviços – conforme tópico 10.7 da PORTARIA SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

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

6.5.5.1.1. A quantidade de suportes técnicos atendidos no contrato atual, em um período de 90 (noventa) dias.

6.5.5.1.2. A quantidade de usuários, os locais de atendimento e o parque de equipamentos existentes.

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

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

ID	Localidade	Suporte ao usuário de TIC	Suporte à infraestrutura de TIC
1	SR/PF/RN	Média dos meses de ago /set/out de 2025 + 40%	Média dos meses de ago/set/out de 2025 + 40%
		214 suportes estimados por mês	203 suportes estimados por mês
		Média dos meses de ago	Média dos meses

2	DPF/MOS/RN	/set/out de 2025 + 40%	de ago/set/out de 2025 + 40%
		44 suportes estimados por mês	66 suportes estimados por mês
3	Aeroporto São Gonçalo	Média dos meses de ago /set/out de 2025 + 40%	Média dos meses de ago/set/out de 2025 + 40%
		7 suportes estimados por mês	2 suportes estimados por mês
4	Porto de Natal	Média dos meses de ago /set/out de 2025 + 40%	Média dos meses de ago/set/out de 2025 + 40%
		2 suportes estimados por mês	1 suportes estimados por mês
5	Posto de Apoio Interior	Média dos meses de ago /set/out de 2025 + 40%	Média dos meses de ago/set/out de 2025 + 40%
		1 suportes estimados por mês	1 suportes estimados por mês
6	Outras localidades no interior (incluindo depósito de Macaíba)	Média dos meses de ago /set/out de 2025 + 40%	Média dos meses de ago/set/out de 2025 + 40%
		8 suportes estimados por mês	4 suportes estimados por mês

**6.5.6. Levantamento do Quantitativo de Profissionais de Referência – conforme tópico 10.7.2 da PORTARIA SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.**

6.5.6.1. **Suporte ao usuário de TIC:** estimativa de três (03) profissionais, para atender a todas as unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte, bem como deverá definir estratégia para cobertura de férias e regimes de sobreaviso.

6.5.6.2. **Suporte à infraestrutura de TIC:** estimativa de um (01) profissional, para atender a todas as unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte, bem como deverá definir estratégia para cobertura de férias e regimes de sobreaviso.

6.5.6.3. **Tabela resumo da quantidade de profissionais estimados para atender à demanda:**

Perfil	Quantidade de	Perfil profissional de referência (Conforme Tópico 20.1.9 da	Cód. CBO de Referência (Conforme Tópico 20.1.9 da	Descrição da Atuação (Conforme Tópico 20.1.9 da PORTARIA SGD/MGI nº
--------	---------------	---	--	--



		<b>profissionais</b>	<i>PORTARIA SGD /MGI nº 6.680 /2024)</i>	<i>PORTARIA SGD/MGI nº 6.680 /2024)</i>	6.680/2024)
<b>Perfil 1 – Suporte ao usuário de TIC</b>	3		Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior).	3132-20	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 preventivas no parque de equipamentos de TIC.
<b>Perfil 2 – Suporte à infraestrutura de TIC</b>	1		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior).	2124-20	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou do ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (como servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional), que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares, ou construção e execução de scripts para

				controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
--	--	--	--	--

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

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

6.5.8. As licitantes que se enquadrarem no regime da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta – CPRB deverão considerar integralmente, na composição de seus custos e preços, os impactos tributários decorrentes das alterações introduzidas pela Lei nº 14.973, de 16 de setembro de 2024, a qual estabeleceu a variação gradual das alíquotas de INSS e da CPRB no período de 2025 a 2028.

6.5.8.1. As referidas variações deverão estar desde já previstas e absorvidas na proposta apresentada, observando-se que, ao final do período de transição, em 2028, ocorrerá a extinção da CPRB e o retorno da alíquota do INSS ao percentual de 20% sobre a folha.

6.5.8.2. Para fins de transparência e comprovação, tais impactos deverão ser explicitados na planilha de custos e formação de preços (ANEXO IX), nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05, a qual integrará a composição de custos e a formação do preço.

6.5.8.3. Não será admitida, durante a execução contratual, a solicitação de reequilíbrio econômico-financeiro em razão dessas variações legislativas, por se tratarem de eventos previsíveis.

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

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

6.6.1. De forma estruturada e contínua, abrangendo os processos, procedimentos, rotinas operacionais, ferramentas e boas práticas adotadas na prestação dos serviços de suporte ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, de modo a assegurar a continuidade dos serviços e a redução de riscos operacionais;

6.6.2. Por meio de atividades como reuniões técnicas, acompanhamento assistido, sessões de repasse operacional, elaboração e atualização de manuais, procedimentos operacionais padrão (POP) e registros técnicos no sistema de gestão de chamados, garantindo que as informações fiquem disponíveis à Contratante; e

6.6.3. A transferência de conhecimento deverá ocorrer tanto no início da execução contratual, durante o período de adaptação, quanto ao longo da vigência do contrato, especialmente em casos de substituição de profissionais, mudanças nos processos, atualização tecnológica ou encerramento contratual, sem gerar ônus adicional à Contratante.

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

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

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

6.7.1.2. Devolução de crachás fornecidos pela Polícia Federal.

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

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

6.8.1. A definição, acompanhamento e validação dos quantitativos observarão o disposto no Item 8 deste Termo de Referência, que trata dos critérios de medição e pagamento dos serviços.

### **6.9. Mecanismos formais de comunicação**

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

- 6.9.1.1. Ordem de Serviço;
- 6.9.1.2. Ata de Reunião;
- 6.9.1.3. Ofício;
- 6.9.1.4. Sistema corporativo de abertura e acompanhamento de chamados de TIC adotado pela SR/PF/RN;
- 6.9.1.5. Correio eletrônico institucional e correspondências formais;
- 6.9.1.6. Outros instrumentos formais que venham a ser definidos pela fiscalização do contrato.

## **6.10. Manutenção de sigilo e normas de segurança**

6.11.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, documentos, sistemas, mídias e equipamentos a que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços na SR/PF/RN, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins diversos dos previstos contratualmente, sob pena das sanções administrativas, civis e penais cabíveis, independentemente do grau de classificação da informação.

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

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

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

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

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

### **7.5. Preposto**

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

7.5.2. O Contratado *não necessitará* manter preposto da empresa no local da execução do objeto *durante o período de execução contratual*.

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

### **7.6. Reunião Inicial**

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

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, no formato presencial, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

## **7.7. Fiscalização**

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

## **7.8. Fiscalização Técnica**

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

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

7.8.1.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

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

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

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

7.8.2. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

## **7.9. Fiscalização Administrativa:**

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

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

## **7.10. Gestor do Contrato:**

7.10.1. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.10.1.1. coordenar 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.

7.10.1.2. acompanhar 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.

7.10.1.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.10.1.4. emitir 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.

7.10.1.5. tomar 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.

7.10.1.6. 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.

7.10.1.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.10.1.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.10.1.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.10.1.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

## **8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto nesta seção.

### **8.2. Do período de adaptação**

8.2.1. Conforme previsto na PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, será concedido à Contratada um período de adaptação de 1 (um) mês, que terá início no primeiro dia de medição do contrato, aplicável à execução dos serviços prestados à Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte – SR/PF/RN.

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

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

8.2.3.1. INS1: Índice de Satisfação do Usuário.

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

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

8.2.4. O período de adaptação não se aplica aos Índices de Termos de Serviço e às demais cláusulas contratuais.

### 8.3. Da Verificação da Qualidade dos Serviços

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

### 8.4. Do Gerenciamento dos Níveis de Serviço

8.4.1. O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidas pela Contratante.

8.4.2. Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela Contratada na prestação dos serviços. O grau de exigência dos níveis mínimos de serviço pode trazer impactos à prestação do serviço, bem como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades, observadas as características da Solução 03.

### 8.5. Ajuste de Nível de Serviço

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

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

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na implantação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	IAP igual ou superior a 100%.
<b>Instrumento de medição</b>	Deve ser aferido por meio da fiscalização.
<b>Forma de acompanhamento</b>	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
<b>Periodicidade</b>	Será aplicado na fase de implantação do contrato.
	$IAP = 100 \times (Q_{tap} / Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• IAP = Indicador de atendimento aos prazos;</li></ul>

<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qtap = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;</li> <li>• Qtr = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</li> </ul>
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão /entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>
<b>Início da Vigência</b>	A partir da confirmação do recebimento da OS pela Contratada.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e sanções</b>	<p>IAP 90%: sem descontos sobre o valor da primeira fatura mensal.</p> <p>IAP 80% e &lt; 90%: 10% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal.</p> <p>IAP 70% e &lt; 80%: 20% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal.</p> <p>IAP &lt; 70%: 30% de desconto sobre o valor da primeira fatura mensal.</p>

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

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

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

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

8.8. Métrica dos níveis de serviço:

INS Indicador de Nível de Serviço				
Sigla	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta Exigida
<b>INS1</b>	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
<b>INS2</b>	TIT: Índice de Tempo de Início de Tratamento do suporte	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no catálogo de serviços, divididas pelo número total de	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%

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

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

TRS – Termos de Serviço			
ID	Descrição	Aplicação	Pontuação Negativa
TRS 1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS 2	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS 3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS 4	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS 5	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS 6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
	Realizar cancelamento de		



TRS 7	chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS 9	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRS 10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores /metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS 11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS 12	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional	5
TRS 13	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS 14	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	10
TRS 15	Causar qualquer dano aos equipamentos do	Por ocorrência	50

	CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.		
TRS 16	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização.	Por ocorrência	10
TRS 17	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patchpanels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS 18	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS 19	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS 20	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS 21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI, bem como não apresentar a documentação exigida no contrato, relativas à segurança.	Por ocorrência	10
TRS 22	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas		

TRS 23	as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS 24	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS 25	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS 26	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS 27	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS 28	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS 29	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	15
TRS 30	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 31	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS 32	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS 33	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de	Por ocorrência	5

	gestão de TI do CONTRATANTE.		
TRS 34	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRS 35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS 36	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS 37	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS 38	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS 39	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS 40	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS 41	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

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

8.10.1. não produzir os resultados acordados;

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

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

#### **8.11. Recebimento:**

8.11.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (art. 140, I, "a", da Lei nº 14.133/2021 e arts. 22, X, e 23, X, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

8.11.4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento.

8.11.4.1. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.4.1.1. o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

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

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

8.11.6. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços enquanto persistirem pendências verificadas no recebimento provisório (art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

8.11.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, sob os aspectos técnico e administrativo, bem como os demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para o recebimento definitivo.

8.11.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e

da quantidade do serviço e a consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo-se aos seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

8.11.11. No caso de controvérsia quanto à execução do objeto, no que se refere à dimensão, qualidade ou quantidade, será observado o disposto no art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal referente à parcela incontroversa, para fins de liquidação e pagamento.

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

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

## **8.12. Procedimentos de Teste e Inspeção:**

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

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

8.12.1.2. O relatório elaborado pela contratada.

8.12.1.3. O relatório dos fiscais quanto ao descumprimento de cláusulas contratuais.

8.12.1.4. A nota fiscal de serviços.

8.12.1.5. Os modelos de Termo de Recebimento Provisório e de Recebimento Definitivo constam dos Anexos VII e VIII.

## **8.13. Liquidação**

8.13.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (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, de 2022.

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

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

- 8.13.3.1. o prazo de validade;
- 8.13.3.2. a data da emissão;
- 8.13.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.13.3.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.13.3.5. o valor a pagar; e
- 8.13.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

8.13.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhada 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.

8.13.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 8.13.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- 8.13.6.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, nos termos da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

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

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

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

## **8.14. Prazo de Pagamento**

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

8.14.2. No caso de atraso por parte do Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento e a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICT (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), ou outro índice que venha a substituí-lo, de correção monetária.

## **8.15. Forma de Pagamento**

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

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

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

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

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

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

8.15.7. A apresentação da Nota Fiscal pela empresa contratada deverá ser precedida do envio, pela Contratada, do relatório mensal de prestação de serviços, bem como da aprovação desse relatório pela Contratante, tendo como base as informações registradas na plataforma CITSmart, disponibilizada pela DTI/PF.

8.15.8. O cálculo do valor mensal a ser pago à Contratada será realizado utilizando a seguinte fórmula:

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

## **8.16. Reajuste**

8.16.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado, em 07/01/2026.

8.16.2. 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.

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

8.16.4. 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).

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

8.16.6. 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.

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

8.16.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **8.17. Cessão de Crédito**

8.17.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

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

8.17.1.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou



incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.17.1.3. 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.

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

8.17.2. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES /MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

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

9.1. Sanções Administrativas e Procedimentos para Retenção ou Glosa no Pagamento

9.1.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme a tabela a seguir:

Ocorrências, Glosas e Sanções		
ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis.	Multa de <b>1%</b> sobre o valor mensal do contrato, por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de <b>10 (dez) dias úteis</b> . Após esse limite, aplicar-se-á multa de <b>30%</b> do valor mensal do contrato.
2	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do contrato.

9.1.2. 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:

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

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

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

- a) dar 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) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

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

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

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

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

9.1.4.4. Multa:

9.1.4.4.1. *Moratória, para as infrações descritas no item “g”, de **1% (um por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (**dez**) dias.*

9.1.4.4.2. *Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;*

9.1.4.4.2.1. *O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.*

9.1.4.4.3. *Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “h” a “l” de **20% (vinte por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.*

9.1.4.4.4. *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **5% (cinco por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.*

9.1.4.4.5. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **5% (cinco por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.*

9.1.4.4.6. *Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “g”, de **5% (cinco por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.*

9.1.4.4.7. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **5% (cinco por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação [, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:]*

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

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

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

9.1.8. 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.

9.1.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.1.10. 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.

9.1.10.1. 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.

9.1.10.2. 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.

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

9.1.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.1.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.1.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

9.1.12. 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.

9.1.13. 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.

9.1.14. 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.

9.1.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.1.15. 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.

9.1.16. 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.

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

### **10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.1.4. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

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

### **10.2. Regime de execução:**

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

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

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

### **10.3. Exigências de habilitação**

10.3.1. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

### **10.4. Habilitação Jurídica:**

- 10.4.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 10.4.2. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 10.4.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 10.4.4. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;
- 10.4.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 10.4.6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 10.4.7. 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).
- 10.4.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

## **10.5. Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

- 10.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 10.5.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
- 10.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.5.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 10.5.5. 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;
- 10.5.6. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

10.5.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

**10.6. Qualificação Econômico-Financeira:**

10.6.1. Com a finalidade de assegurar que a Contratada seja capaz de fornecer o serviço, e cumprir as exigências contratuais, será exigida qualificação econômico-financeira;

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

10.6.3. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, nos termos do art. 69, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021;

10.6.4. Balanço patrimonial, demonstração de resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, 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 =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.6.5. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo de até 10% do valor total estimado da contratação;

10.6.6. *Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;*

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

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

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

10.6.10. 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, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021;

## **10.7. Qualificação técnica:**

10.7.1. Considerando as especificidades do serviço, a necessidade de que a contratada seja de fato capaz de fornecer o objeto contratado dentro dos critérios de medição e pagamento do item 8 deste Termo de Referência, será exigido atestado de capacidade técnica;

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

*10.7.2.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.;*

## **10.8. Qualificação Técnico**

10.8.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

10.8.2.1. Os atestados deverão comprovar a realização de serviços conforme o especificado no objeto do Termo de Referência;

10.8.2.2. Serão descartados os atestados de contratos que não são compatíveis com os serviços licitados neste Termo de Referência.

10.8.2.3. A Licitante deverá apresentar atestados compatíveis com o objeto do Termo de Referência, que comprove que a licitante forneceu o serviço em um período mínimo de 3 anos.

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

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

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

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

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

10.8.2.9. Os atestados deverão comprovar prestação de serviços de TIC com medição por verificação da qualidade e dos níveis de serviço;

10.8.3. 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.

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

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

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.333.804,20 (um milhão, trezentos e trinta e três mil, oitocentos e quatro reais e vinte centavos), conforme custos unitários apostos na Nota Técnica do Anexo X.

Item	Especificação	CATSER	Métrica	Quantidade Mensal	Quantidade em meses	Valor Mensal	Valor em 30 meses
1	Serviço continuado de: Suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e Manutenção à infraestrutura de TIC	26980	Mês	1	30	R\$ 44.460,14	R\$ 1.333.804,20

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

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- 12.2.1.ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000037/2026;
- 12.2.2.Data de publicação no PNCP: 27/05/2025
- 12.2.3.Id do item no PCA: 51
- 12.2.4.Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
- 12.2.5.Identificador da Futura Contratação: 200394-49/2026 - Serviços de Suporte de TIC



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

### 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

13.2. Cronograma Físico Financeiro:

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

<div>Integrante</div> <div>Requisitante</div> <div>João Carlos Freire Nogueira Filho</div> <div>APF</div> <div>Matrícula 18.161</div>	<div>Integrante</div> <div>Técnico</div> <div>Sandro Ferreira Montenegro de Cerqueira</div> <div>APF</div> <div>Matrícula 3.126</div>	<div>Integrante</div> <div>Administrativo</div> <div>Raissa Saldanha Calistrano</div> <div>AADM</div> <div>Matrícula 20.123</div>
---	---	---

Aprovo,

Autoridade Competente
<div>Larissa Freitas Carlos Perdigão</div> <div>DPF</div> <div>Matrícula 10.212</div>

### 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](#).

**JOAO CARLOS FREIRE NOGUEIRA FILHO**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 15/05/2026 às 15:59:03.*

**LARISSA FREITAS CARLOS PERDIGAO**

Autoridade competente