



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/RR

TERMO DE REFERÊNCIA

LICITAÇÃO

Processo nº 08485.002222/2025-30

Referências: Lei nº 14.133/2021, de 1ª de abril de 2021 e Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO.

1.1. Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento aos usuários e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nos termos da tabela 1 abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tabela 1 - Especificação de serviços.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	VALOR FIXO MENSAL R\$	VALOR TOTAL (24 meses)
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	26980/27014	Valor mensal	1	24	52.550,43	R\$ 1.261.210,32

1.2. Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. Os serviços que são objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que a execução contínua do suporte técnico especializado na área de TIC assegurará a realização das atividades de atribuição da Polícia Federal no estado de Roraima.

1.4. Classificação do objeto quanto ao modelo de execução e Prazo de vigência.

1.5. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de Tecnologia da Informação, o prazo de vigência da contratação será de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis para até 120 meses (incluindo prorrogações), contados do início da execução do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a solução escolhida é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal no estado de Roraima (PF/RR), na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme o alinhamento ao Art. 108 da Lei 14.133/2021 e diretrizes da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar (ETP 142699002Anexo I).

1.7. Os serviços serão remunerados por modelo de pagamento com valor fixo mensal, sendo esse valor vinculado exclusivamente a parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, com atendimento a níveis mínimos de serviços (Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas atualizações).

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

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

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

1.11. O parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços, como por exemplo a gestão de conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua e dedicação técnica exclusiva, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas (§ 3º parágrafo II e III do Art. 40 da lei 14.133/2021).

1.12. Quanto à suposta possibilidade do parcelamento em lotes separados, considerando o pequeno porte da contratação desejada, que atenda aos preceitos da Portaria 6.432/2021 sob o ponto de vista técnico, em contraponto, no tocante ao caso concreto em tela, há um inter-relacionamento e interdependência entre os serviços contratados e é, praticamente, impossível estabelecer os limites nessa relação, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro elemento envolvido, de maneira que não haver um elo de ligação único entre as atividades é prejudicial ao atendimento dos requisitos da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fim de dar cumprimento à missão institucional da PF, o serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) desempenha um papel fundamental e indispensável para alcançar uma prestação de serviço público com efetividade, sendo este serviço de uma forma geral realizado com a finalidade de garantir a continuidade e disponibilidade dos serviços, sistemas, atendimento a usuários, arquivos, rede corporativa, dentre outros. Este modelo pretendido viabiliza um atendimento de serviço pleno, 24hs por dia e 07 dias por semana.

2.2. Modelo de contratação alinhado ao Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, por meio da Secretaria de Governo Digital, através da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e as Portarias SGD/MGI nº 1.070, de 1 de junho de 2023, alterada pela SGD/MGI nº 6.680 de 04 de outubro de 2024 e 6.055 de 26 de agosto de 2025, que estabelecem as diretrizes do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, baseado na alta disponibilidade do ecossistema digital, sendo os resultados pretendidos pautados em indicadores fixados de forma a garantir resultados com excelência, praticamente exigindo de toda a infraestrutura pleno funcionamento.

2.3. A contratação também estabelece que a empresa contratada deve criar e manter diversas bases de dados sobre os serviços prestados, além de emitir relatórios periódicos. Esses relatórios possibilitarão a definição consistente de um sistema de avaliação e remuneração baseado no desempenho do fornecedor, garantindo assim a total conformidade com as exigências da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

2.4. A presente contratação justifica-se devido à ausência de um quadro de servidores efetivos da Polícia Federal para realizar as demandas relacionadas ao serviço especializado de suporte, sustentação, monitoramento e operação de infraestrutura de TIC, a instituição não possui quadros técnicos especializados para executar essas atividades, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato, para a realização dos serviços operacionais de TIC. Essa solução está amparada nas boas práticas da legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018.

2.5. Instrução Normativa nº 13/2005-DG/DPF, que define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal atribuiu à DTI (Diretoria de Tecnologia e Inovação da Polícia Federal), em seu art. 181 inciso II, a atribuição de dotar a PF de sistemas informatizados integrados, com atualização tecnológica contínua, capazes de proporcionar o controle gerencial das atividades de informática e de telecomunicações das áreas policial e administrativa.

2.6. Conforme detalhado nos itens 8,9 e 10 do ETP 142699002, estão descritas as soluções existentes, bem como a identificação da Solução 2: Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC como viável, garantindo vantagens econômicas de curto e médio prazo em relação às perdas advindas da descontinuidade do serviço prestado. A execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

2.7. No estado de Roraima, a Polícia Federal também não possui servidores suficientes para atuar na área de TIC em suas unidades. Conforme a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), utilizando-se da métrica de dimensionamento do SISP, o provisionamento esperado para a Polícia Federal em Roraima seriam 15 profissionais (item 14.2 do ETP). Se empregado o método do CNJ e divulgado através do Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação 2021-2026, estipula-se o provisionamento ideal de 7 profissionais (item 14.3 do ETP). O dimensionamento mínimo da equipe a ser contratada (04 profissionais) não ultrapassa o quantitativo previsto para terceirizados nas recomendações da Administração.

2.8. Os benefícios esperados com esta contratação incluem a manutenção e melhoria da prestação de serviço de TIC nas unidades da PF no estado de Roraima, aplicação de ações corretivas, preventivas, adaptativas e/ou evolutivas, refletindo na agilidade e qualidade dos serviços prestados ao público atendido pela Polícia Federal, contribuindo para uma fluidez de uso das ferramentas de TIC pelos servidores e colaboradores, com melhoria dos resultados a serem alcançados.

2.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas deste termo de referência, tudo consignado no Estudo Técnico Preliminar (item 4.11.1).

2.9.1. **Id pca PNCP:00394494000136-0-000010/2025**

Data de publicação no PNCP: 25/03/2025.

Id do item no PCA: 321

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

Identificador da Futura Contratação: 200384-8/2026

2.10. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 da Polícia Federal, conforme demonstrado na Tabela 2.

Tabela 2 - Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027

ID Necessidade	Necessidade	ID Ação	Ação	Meta	Unidade gestora	Unidade executora	Ano de conclusão
N6	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC	A106	Contratar serviços de suporte e operação de 2º e 3º nível para unidades descentralizadas da PF	100% dos estados com contrato de suporte de TIC vigente	SR's	SR's	2027

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares 142699002, Anexo I deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na Contratação de uma empresa especializada na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para atender às demandas de Suporte aos usuários de TIC e serviços de operação de infraestrutura de TIC, entendendo-se por operação de infraestrutura de TIC (OITIC) a prestação de serviços técnicos relacionados à segurança da informação, rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, servidores de aplicação, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, 3º nível (N3) e o atendimento aos usuários de TIC (AUTIC), compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos equipamentos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da CONTRATANTE, 2º nível (N2).

3.3. Conforme preceitos normativos, o modelo de contratação não se configura como dedicação exclusiva de mão de obra, nem posto de trabalho, sendo de responsabilidade da contratada, conforme modelo de gestão de recursos a serem empregados, devem estar previstos todos encargos de natureza previdenciária, trabalhista e tributária vigente, ou outros custos pertinentes relacionados a equipe técnica alocada na contratação.

3.4. Visando a consolidação completa da gestão contratual e futura fiscalização do contrato, a medição dos índices de qualidade que serão pactuados, constantes neste Termo de Referência, estão atrelados aos Níveis Mínimos de Serviços – NMS.

3.5. A estimativa de demanda do volume de serviços, que foi objeto do ETP 142699002 (item 7) e o catálogo de serviços para esta contratação estão disponibilizados nos Anexos II e III respectivamente deste TR. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de atendimento inicial ao usuário, 1º nível (N1), uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).

3.6. Será disponibilizado pela PF/RR, por plataforma nacional da DTI/PF, ferramenta de gerenciamento de chamados de suporte ITSM (atualmente o sistema CITSMART), onde, para fins de faturamento e aferição de pagamento, todo o relatório de indicadores de desempenho ora pactuado será avaliado e homologado mês a mês pela fiscalização do contrato.

3.7. Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários da CONTRATANTE. Todas as unidades da CONTRATANTE receberão periodicamente Visitas Técnicas Programadas (VTPS), com o objetivo de realizar a verificação da conformidade da infraestrutura de TIC na unidade, incluindo, a título de exemplificação e não exaustivamente, a certificação dos pontos de rede, fibras ópticas, verificação de funcionamento, desempenho e configuração de ativos de rede, servidores de dados, estações de trabalho, impressoras, scanners, coletores biométricos, leitoras de passaporte, sistemas de suporte dos datacenters, integridade de dados e backups, entre outros.

3.8. Para todas as unidades da CONTRATANTE haverá previsão para realizações de Visitas Técnicas Emergenciais (VTE) com o objetivo, por exemplo, de executar reparos, substituição e configuração de equipamentos, sistemas operacionais, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC.

3.9. As atividades de atuação serão desenvolvidas no modelo de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana, compreendendo horário administrativo (segunda a sexta de 7hs as 19hs) e, no restante, regime de sobreaviso. A CONTRATADA fará uso do sistema de chamados, disponibilizada pela CONTRATANTE, sendo esta utilizada para geração dos relatórios de atendimento.

3.10. A contratação de empresa para suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) objetiva a alocação imediata de uma equipe de profissionais especializada capaz de resolver os problemas de TIC, contribuir para a avaliação das demandas e planejamento de melhorias, otimizar o emprego de recursos computacionais existentes, auxiliar na avaliação de trocas e adoções de novas tecnologias, especificação de equipamentos, manutenção da documentação técnica da infraestrutura, entre outras atividades necessárias ao bom desempenho das ações finalísticas e meio da Polícia Federal em Roraima.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Requisitos de Negócio**

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

- 4.1.1.1. Alinhar com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando a Central de Serviços da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.
- 4.1.1.2. Atender ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de prover solução remota (2º e 3º Níveis).
- 4.1.1.3. Garantir o funcionamento da infraestrutura de TIC de atendimento ao público, nas diversas unidades da CONTRATANTE, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
- 4.1.1.4. Gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários *in loco*, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC.
- 4.1.1.5. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da CONTRATANTE.
- 4.1.1.6. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas e serviços de informática das unidades da CONTRATANTE.
- 4.1.1.7. Implantar, configurar, atualizar e executar as soluções TIC demandadas e apresentadas pelas unidades da CONTRATANTE.
- 4.1.1.8. Integrar-se os processos de gerenciamento de boas práticas de serviços de TIC, com a utilização de preceitos da nomenclatura ITIL.

4.2. **Requisitos de Capacitação**

- 4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 60 horas de duração a cada biênio (24 meses), conforme detalhado o item 6.1.4 do ETP.
- 4.2.2. Capacitar adequadamente as equipes da empresa CONTRATADA na utilização correta do sistema de chamados disponibilizado pela DTI/PF.
- 4.2.3. Durante o período contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados em relação às tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.
- 4.2.4. A CONTRATADA deve elaborar, no início do contrato, um plano de capacitação de seus profissionais, às suas próprias custas, nas áreas relevantes para os serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações da CONTRATANTE conforme itens 6.1.2 e 6.1.3 do ETP.
- 4.2.5. A CONTRATADA deve priorizar no plano de capacitação eventuais lacunas de conhecimento do pessoal, relacionadas direta ou indiretamente ao objeto da contratação, que indiquem risco de impacto à prestação dos serviços ou oportunidades de melhoria contínua na prestação do serviço.
- 4.2.6. O plano de capacitação deve ser submetido à análise e aprovação da CONTRATANTE, podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente.
- 4.2.7. Caso o plano de capacitação seja reprovado, total ou parcialmente, a CONTRATADA deve revisá-lo aplicando as correções solicitadas e submetê-lo novamente à aprovação da CONTRATANTE, sem prejuízo das penalidades por atraso na apresentação do plano. As ações de capacitação devem ser realizadas sem custos adicionais ao contrato e sem prejudicar as atividades desempenhadas e os indicadores de disponibilidade.
- 4.2.8. O plano de capacitação deve incluir, no mínimo:
 - 4.2.8.1. Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 60 (sessenta) horas bial por profissional;
 - 4.2.8.2. Participação de cada profissional em pelo menos 1 (um) treinamento oficial dos fabricantes de software ou hardware utilizados pela CONTRATANTE e cujo suporte pertença ao escopo da contratação;
 - 4.2.8.3. A relação de ações de capacitação divididas por períodos de 24 meses, para controle de execução.
- 4.2.9. O treinamento oficial dos fabricantes pode ser ministrado por empresas de treinamento credenciadas pelos fabricantes, comprovadamente, para a tecnologia objeto da capacitação.
- 4.2.10. Fica obrigatório também que pelo menos um profissional da equipe da CONTRATADA, durante os 24 meses do Contrato, realize uma certificação aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, podendo ser computado como a execução de um treinamento oficial do fabricante com uma carga horária equivalente à preparação para essa certificação.
- 4.2.11. Caso algum profissional alocado inicialmente no contrato, durante o período contratual (24 meses) já possua alguma certificação em área de interesse e aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, poderá ser considerado como executado um treinamento oficial do fabricante com carga horária equivalente à do preparatório da certificação.
- 4.2.12. Após aprovação pela equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará responsável pela execução integral do plano, distribuído ao longo da vigência do contrato e sem prejudicar ou impactar os serviços contratados. Qualquer alteração no plano de capacitação depende de prévia aprovação da CONTRATANTE.
- 4.2.13. A cada doze meses, a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e considerará não executado caso o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou certificações obtidas seja inferior a 50% do planejado. Neste caso, a fatura do mês sofrerá uma redução conforme descrito no item específico da tabela de Termo de Serviço (TRS-38 e 39 do ANEXO X), previsto no Termo de Referência (TR), no mês da validação, devido ao não cumprimento do plano anual de capacitação.
- 4.2.14. Treinamentos promovidos pela CONTRATANTE, que afetem a segurança das instalações e dados, são de participação obrigatória para os funcionários da CONTRATADA em caso de convocação. Esses treinamentos podem, a critério da Contratante, ser considerados como parte da carga horária de treinamentos do plano de capacitação apresentado pela CONTRATADA.

4.3. **Requisitos Legais**

- 4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente às normas e regulamentos previstos na Constituição Federal (item 6.2 do ETP), destacando-se Lei nº 14.133/2021, de 1ª de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, nas Portarias SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 e 6.055 de 26 de agosto de 2025, na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.
- 4.3.2. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos neste TR e anexos.
- 4.3.3. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os custos diretos e indiretos, encargos e obrigações previstas na legislação previdenciária, trabalhista e tributária em vigor, obrigando-se a quitá-las tempestivamente, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

4.4. **Requisitos de Manutenção**

- 4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e/ou evolutivas pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.
- 4.4.2. Considerando ser serviço Essencial e Estratégico para o órgão, além da característica de serviços continuados, a contratada deverá garantir a aderência ao fornecimento dos requisitos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), objeto da Contratação, mesmo em casos fortuitos ou de força maior.
- 4.4.3. A CONTRATANTE realizará a fiscalização do contrato por equipe técnica designada pela autoridade competente.
- 4.4.4. No aspecto da execução contratual e conforme a legislação vigente (Lei 14.133/2021), a CONTRATADA deve apresentar garantias quanto ao cumprimento do contrato, nos termos a serem detalhados em tópico próprio deste Termo de Referência.
- 4.4.5. A CONTRATANTE verificará se a CONTRATADA cumpre todas as regras contratuais, além de:
- 4.4.6. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do contrato.

4.4.7. Verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta no seu fornecimento.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 24 meses, podendo ser prorrogados até 120 meses, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante e mantidos os critérios de vantajosidade para a administração; a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante.

4.5.2. Tabela 3 Locais da prestação dos serviços (ver detalhes na Tabela 4 do ETP - ANEXO I):

Região	Localidade	Endereço	Distância até SR/PF/RR+ (km)*
Região 1 - SR//F/RR	1) SR/PF/RR(*)	Avenida Brasil, 551, 13 de setembro, Boa Vista, Roraima, CEP 69.308-050	0
	2) Base FICO/RR	*sigilo da informação	10
	3) Aeroporto Internacional de Boa Vista	Praça Santos Dumont, 100, Aeroporto, CEP: 69.310-006 - Boa Vista -RR	7
	4) PTIG/BVB (operação acolhida)(***)	Avenida Brasil, 551, 13 de setembro, Boa Vista, ao lado do prédio da superintendência da Polícia Federal em Roraima.	0
	5) PA/BONFIM	Rodovia BR 401 S/N, Km 125, CEP: 69.380-000, Bonfim, RR (posto de atendimento de imigração)	98,5
	6) PA/RORAINÓPOLIS	Em previsão de implementação em 2026	261,20km (distância do centro da cidade)
Região 2 - Delegacia de Pacaraima/RR	7) Delegacia de Pacaraima - DPF/PAC/RR. (**)	Avenida Panamericano, Sem número, Pacaraima, Roraima, CEP: 69.343-000	215
	8) PTIG/PAC(operação acolhida)	Avenida Panamericano, S/N, ao lado do prédio da Delegacia de Polícia Federal em Pacaraima, Pacaraima, RR	215

4.5.3. Os requisitos temporais estão detalhados no item 6.4 do ETP, além do detalhamento a seguir:

4.5.3.1. A CONTRATADA deverá cumprir os Acordos de Níveis Mínimos de Serviço exigidos no item 8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO, respeitando os limites estabelecidos;

4.5.3.2. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá um prazo de até 90 (noventa) dias para se adequar à prestação dos serviços. Durante esse período, os indicadores de desempenho como satisfação dos usuários, tempo de início de tratativa, tempo máximo de solução, e disponibilidade de recursos e sistemas serão progressivamente aprimorados, conforme as diretrizes estabelecidas no TR, sendo que nesse período, sem prejuízo das demais sanções administrativas contratuais porventura ocorridas, serão aplicadas glosas a menor em 30% em relação ao que está originalmente previsto no TR por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA);

4.5.3.3. Todas as notificações da CONTRATANTE deverão ser respondidas pela CONTRATADA no prazo de até 7 (sete) dias úteis, excetuando-se aquelas definidas de forma específica, e independente do meio físico de comunicação;

4.5.3.4. O contrato deverá ser assinado pela empresa vencedora em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação formal da Administração para essa finalidade;

4.5.3.5. A reunião inicial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato;

4.5.3.6. O relatório dos Acordos de Níveis de Serviços deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis, após o último dia do mês anterior da prestação do serviço;

4.5.3.7. A CONTRATANTE terá 3 (três) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Provisório (Anexo XV), após a entrega do relatório dos Acordos de Níveis de Serviços pela CONTRATADA;

4.5.3.8. Após a ciência da CONTRATADA no Termo de Recebimento Provisório, a CONTRATANTE terá 05 (cinco) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo XVI) que autorizará a emissão da nota fiscal pela CONTRATADA;

4.5.3.9. A CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para emissão da nota fiscal, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pela CONTRATANTE;

4.5.3.10. Os chamados deverão ser atendidos dentro do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e Tempo Máximo de Solução (TMS), conforme apresentados no Anexo III;

4.5.3.11. As atividades de atendimentos referente as Visitas Técnicas Programadas (VTPS) devem ser iniciadas às 8h, do dia agendado para seu início. Dessa forma, a CONTRATADA deve programar o deslocamento antecipado de seu efetivo;

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

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

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.

4.6.2. A atuação das equipes deve ser presencial nas instalações da CONTRATADA, em razão das diretrizes de segurança institucional. Excepcionalmente, alguns serviços serão realizados de forma remota quando devidamente acordado com a CONTRATANTE. A necessidade da presença física, dos perfis profissionais nas instalações da CONTRATANTE se dá em razão das políticas de segurança da informação e da Polícia Federal, conforme orientação disposta no item 9 do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 6.680, de 4/10/2024.

4.6.3. Considerando as diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, na execução contratual a contratada deverá alocar o limite mínimo exigido na tabela 3 do ETP- ANEXO I para cada perfil na Ordem de Serviço, e considerando também as peculiaridades intrínsecas da Polícia Federal, relacionados à segurança da informação, apoio na atividade fim de operações e sigilo funcional, no sentido de evitar prejuízos funcionais e ao cumprimento dos níveis de serviços, é fortemente recomendável que a empresa não compartilhe colaboradores alocados com outros contratos da empresa porventura existentes, razão pela qual é imperativo respeitar o número dimensionado e transcrito do ETP para a tabela 4 deste TR.

4.6.4. A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE seus profissionais designados a operar presencialmente nos sítios da CONTRATANTE, e aqueles que terão acesso remoto aos sistemas corporativos.

4.6.5. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, inclusive com a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo(s) de Ciência (Anexo IV).

4.6.6. Os colaboradores da CONTRATADA devem se submeter a uma investigação social e de vida pregressa conduzida pela Polícia Federal. Trata-se de um procedimento padrão destinado a mitigar riscos referentes à segurança das informações ou a credibilidade da CONTRATANTE, considerando que todos os servidores e terceirizados são submetidos antes de ingressarem na Polícia Federal, conforme estipulado nos normativos internos de segurança, e no caso aplicáveis a todos que terão acesso a sistemas, computadores, dados e instalações do órgão,

4.6.7. Para fins de verificação e autorização de colaborador(es), pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, a seguinte documentação:

- 4.6.7.1. Ofício com os nomes dos membros da equipe de implementação;
- 4.6.7.2. Cópia de documento oficial de identificação com foto;
- 4.6.7.3. Cópia de comprovante de residência;
- 4.6.7.4. Currículo Vitae;
- 4.6.7.5. Ficha cadastral, previamente fornecida à CONTRATADA pelo gestor do contrato, que deve ser impressa e preenchida manualmente por cada profissional;
- 4.6.7.6. Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;
- 4.6.7.7. Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral;
- 4.6.7.8. Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal;
- 4.6.7.9. Certidão Negativa dos locais onde residiu nos últimos cinco anos: emitida pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;
- 4.6.7.10. Declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados autorizados.

4.6.8. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento, substituição ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

4.6.9. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

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

4.6.11. Todas as informações, imagens e documentos a serem acessados, manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os requisitos constantes no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.6.12. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede e sistemas poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.

4.6.13. Os prestadores de serviço deverão utilizar fardamento e crachá de identificação de prestadora de serviços da CONTRATADA.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais (item 6.6 do ETP), destacando:

4.7.2. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, do Ministério da Economia.

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

4.7.4. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

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

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

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

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.8.2. A CONTRATADA deverá integrar com a Central de Serviço da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das unidades referentes a essa contratação; o Sistema de Chamados é solução especializada do tipo ITSM (Information Technology Service Management) composta ou não por outras ferramentas complementares, para o registro e controle de chamados técnicos, de incidentes, de requisições de serviços, acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento), gerenciamento de configuração (CMDB), entre outros.

4.8.3. Caberá à CONTRATADA a seguintes ações:

4.8.3.1. Treinar seus profissionais no uso do Sistema de Chamados. A execução, acompanhamento e encerramento de todos os chamados deverão ser realizados exclusivamente por esta solução;

4.8.3.2. Adotar as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas;

4.8.3.3. Aplicar todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise de controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

4.8.3.4. Prestar suporte no planejamento e governança de TIC, com elaboração de documentação do parque tecnológico existente, estudos técnicos referentes aos equipamentos, análise de demanda de uso, vida útil e obsolescência de equipamentos, procedimentos operacionais padronizados, software, topologia de rede, soluções tecnológicas, entre outros, bem como preparação de materiais didáticos para o desenvolvimento de treinamentos dos usuários;

4.8.3.5. Seguir as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definidos pela Polícia Federal;

4.8.3.6. Prestar suporte técnico de 2º nível, atendimento aos usuários, e sustentação e operação da infraestrutura de TIC, suporte técnico de 3º nível; apoiando a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF, para garantir a continuidade das operações e sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado; e

4.8.3.7. Utilizar, adaptar e customizar as ferramentas de monitoramento da infraestrutura de TIC, utilizadas pela CONTRATANTE.

4.8.3.8. Caberá a CONTRATANTE fornecer os recursos de hardware e software e demais recursos necessários para a prestação dos serviços.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.9.1.1. A CONTRATADA, em até 30 dias do início do contrato, é responsável por submeter à aprovação da CONTRATANTE um plano estratégico, tático e operacional, detalhando a metodologia de trabalho para execução do objeto, relacionado principalmente a composição da equipe de técnicos e especialistas, visando atender às demandas específicas delineadas no Termo de Referência (TR), dentro dos prazos estabelecidos.

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

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

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

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

4.9.1.6. Quando necessário, durante a execução dos serviços os técnicos devem estar utilizando EPI's e EPCs,

4.10. Requisitos de Implantação

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

4.10.2. No início do contrato, durante o estágio inicial de implementação, é mandatório apresentar, no mínimo, os profissionais descritos na observação da tabela 4: um Analista de Suporte Computacional Pleno (ASSUCOMP2), um Analista de redes e de comunicação de dados pleno (ARED2) e um Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática Senior (TECMAN3): **Após a fase de implementação, o serviço de Atendimento ao Usuário deve ser assegurado por todos os profissionais, conforme OS de início do contrato, garantindo o atendimento aos níveis de serviço esperados.**

Tabela 4 - Estimativa de composição da equipe que será contratada por região (item 6.17.8 do ETP - ANEXO I).

Região	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Perfil	Quantidade (B)
Região 1 - SR/RR(*) (**)	2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1
	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	1
	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1
	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de Informática Pleno	1
Região 2 -Delegacia de Pacaraima/RR e PTRIG/PAC (operação acolhida)	2123-10/3132-20	(***)	Atendimento sob programação e demanda por quaisquer dos perfis acima(ver item 11.11 (VTPs e VTEs)	xxxxxx

4.10.2.1. Durante o período de implantação, em até 60 dias, a CONTRATADA deverá concluir a formação da equipe de profissionais que atuará no contrato, situação em que deve ser assegurado toda a composição das regiões descritas na tabela 4, de modo a garantir o atendimento aos níveis de serviço esperados.

4.10.2.2. A equipe de implantação também passará pelos procedimentos previstos no item 4.6, devendo a CONTRATADA formalizar a indicação dos profissionais para a CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias, do início das atividades.

4.10.2.3. A CONTRATADA deve alinhar com a CONTRATANTE a utilização do sistema de chamados – Atendimento de suporte de 1º nível.

4.10.2.4. Cadastrar os profissionais da CONTRATADA no sistema de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte. As permissões de acesso a ferramenta de chamados será distinta para as equipes especializadas, onde: a Equipe Especializada II de infraestrutura de TIC (3º nível) pode, eventualmente realizar também atendimento ao usuário de TIC (2º nível). Já a Equipe I qualificada para atendimento somente ao usuário de TIC (2º nível), não poderá realizar suporte da operação de infraestrutura de TIC (vide formação das equipes no item 4.12).

4.10.2.5. A CONTRATANTE providenciará a infraestrutura física de apoio, para utilização pelos profissionais da CONTRATADA.

4.10.2.6. A CONTRATANTE providenciará acesso externo por VPN, para os profissionais da CONTRATADA.

4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO, conforme previsto em Edital e Contrato.

4.11.2. A CONTRATADA deve garantir a continuidade no fornecimento dos serviços de TIC, objeto da contratação, mesmo em casos fortuitos ou de força maior.

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

4.11.4. Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, bem como os parâmetros mínimos de ajuste da execução aos requisitos da contratação, são apresentados no item 8.

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

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

4.12. Requisitos de Formação da Equipe e de Experiência Profissional

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

4.12.2. Os requisitos da formação da equipe e de experiência profissional são complementares aos requisitos de capacitação, cuja finalidade é balizar os perfis mínimos necessários para executar o objeto do contrato.

4.12.3. A CONTRATADA deverá no momento pertinente comprovar habilitação técnica através de atestado(s) de capacidade técnica condizente com o objeto contratual a experiência na prestação de serviços de TIC, conforme descrito no item 9.3.5 - deste TR (qualificação técnica).

4.12.4. A CONTRATADA deverá comprovar, através de diplomas, certificados, declarações, documentos e publicações, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços, conforme disposição descritas no Anexo V, deste Termo de Referência.

4.12.5. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.

4.12.6. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente e/ou indiretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme requisitos obrigatórios para cada equipe especializada deste TR e observados os prazos de vigência das certificações.

4.12.7. Requisitos de Experiência Técnica vinculados a Empresa CONTRATADA: Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que

demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE. Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TIC e soluções de infraestrutura de TIC aplicados na SR/PF/RR. São estes os principais critérios relacionados e utilizados na área de tecnologia da informação do CONTRATANTE:

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

b) **Tecnologias:** Serviços de Comunicação e Rede (modelo OSI) com camadas de **Aplicação** (protocolos HTTP/HTTPS, FTP/S, SMTP, POP3, MAP, DNS e SSH/T); **Transporte** (TCP); **Rede** (IP, ICMP, IGMP) **Enlace e Acesso à Rede** (Ethernet; Wi-Fi, PPP e ARP); protocolo MPLS; Virtualização de servidores; Servidores de aplicação; Telefonia IP; Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups.

c) **Principais produtos e ferramentas que irão requerer capacitação e atestados comprovados:** Atuação em soluções de servidores de rede (DELL ou outras marcas); Solução de rede LAN (CISCO, Ruckus, HP, TP-Link.; Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V); Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS); Solução de segurança de redes (Windows Defender); Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise e atualizações); Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e atualizações); Solução de Telefonia VoIP (Linux Asterisk).

d) **Capacidade Técnica da Empresa (Quadro técnico funcional):** De acordo com os artigos 62 e 67 da Lei 14.133/2021, deverá a empresa CONTRATADA possuir em seu quadro profissional(is) que esteja(m) no mínimo 6 (seis) meses atuando nas atividades fins da empresa com as Certificações Técnicas mínimas proporcionais ao objeto contratual, sendo elas ITIL Intermediate e Certificação Windows Server 2019 ou superior e Certificação Microsoft "MD-102: Windows 11", ou equivalente. A exigência da certificação **ITIL Intermediate** é necessária para garantir que os profissionais envolvidos possuam a expertise para implementar e otimizar processos essenciais de gestão de serviços de TI, como o gerenciamento de incidentes e mudanças, assegurando que o contrato seja executado com a máxima eficácia e que os serviços prestados atendam aos padrões exigidos. O **ITIL Intermediate** é uma certificação reconhecida internacionalmente e oferece uma profundidade técnica maior que a certificação básica, proporcionando um nível intermediário de conhecimento sobre as melhores práticas de gestão de serviços de TI. A exigência dessa certificação pode ser vista como uma forma de garantir que os profissionais envolvidos no projeto tenham o conhecimento necessário para garantir a implementação bem-sucedida dos serviços. As demais certificações se exigem tendo em vista que os sistemas de servidores de redes e de computadores corporativos da PF utilizarem quase na sua totalidade ambientes Windows. Todas as comprovações serão exigidas do LICITANTE na fase de habilitação da licitação.

4.12.7.1. Além das atribuições do terceiro nível descritas no item anterior, essa equipe também é responsável pela sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, consistindo na supervisão, análise e operação de recursos de parque de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, backups, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços.

4.13. Equipes Especializadas

4.13.1. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL, por meio da ferramenta da CONTRATANTE (CITSMART). O 1º nível (N1) é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos pela DTI/PF (não contemplado nessa contratação, atualmente da DTI/PF). Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, ele será escalonado para o 2º nível (N2), de atendimento presencial ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o 3º nível (N3) de atendimento, que é de responsabilidade da equipe especializada da operação de infraestrutura de TIC.

4.13.2. Os colaboradores da CONTRATADA deverão compor 2 (duas) equipes de especialidades distintas, porém integradas (vide Tabela 5), de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores destas atividades.

4.13.3. A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto à equipe de fiscalização do contrato.

Tabela 5 - Equipes Especializadas.

Nível de Atendimento	Serviços
Atendimento aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de usuários de TIC. (2º Nível) - AUTIC	Equipe Especializada I
Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC.(3º Nível) - OITIC	Equipe Especializada II

4.13.4. Cada uma das equipes especializadas tem a responsabilidade de operar em um segmento específico da prestação de serviços, de acordo com sua expertise, assegurando a integração completa entre os segmentos. O foco principal é garantir a qualidade do atendimento, a experiência dos usuários e o cumprimento dos níveis de serviço e desempenho, detalhados no TR. Essas equipes são complementares e devem trabalhar de maneira integrada e sinérgica.

4.13.5. As equipes especializadas desempenham funções em duas categorias principais de serviços de Tecnologia da Informação: Serviços de atendimento aos usuários de TIC (2º Nível), comumente realizados pelos membros da Equipe especializada I e supervisionado pelo líder da equipe especializada II e Serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), executados pelos membros das equipes especializadas II. Embora os membros das equipes II possam, em algumas situações, desempenhar ações relacionadas ao atendimento aos usuários, os membros da equipe I não estão autorizados a realizar atendimentos dos serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível). O LICITANTE não deverá confundir essa atuação com o compartilhamento simultâneo e usual dos membros das equipes especializadas (Tabelas 4 e 5).

4.13.6. A equipe especializada I é composta pelos perfis TECMAN 2 e TECMAN3, enquanto a equipe II por ARED2 e ASSUCOMP 2.

4.13.7. São definidas as seguintes diretrizes e atributos comuns às equipes especializadas:

4.13.7.1. Atuar proativamente para atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC, cumprindo os níveis de serviços acordados.

4.13.7.2. Procurar a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.

4.13.7.3. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e direcionar as atividades para o atendimento pela CONTRATADA.

4.13.7.4. Assegurar a coordenação e comunicação entre as equipes especializadas que trabalham juntas para resolver todas as ocorrências da CONTRATADA.

4.13.7.5. Realizar todas as atividades típicas de sua especialidade, incluindo aquelas não explicitamente relacionadas, e fazer os encaminhamentos necessários para atender as demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.

4.13.7.6. Participar de reuniões com a CONTRATANTE e equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades.

4.13.7.7. Comunicar incidentes ou riscos de segurança que possam afetar as instalações, serviços de TIC, ativos ou informações da CONTRATANTE, propondo ações e contramedidas.

4.13.7.8. Produzir e manter atualizados relatórios técnicos sob demanda e indicadores de serviço e desempenho em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço e gestão dos serviços e ativos de TIC, apresentando informações em tempo real e por períodos definidos pela CONTRATANTE.

4.13.7.9. Curar (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizadas) bases de conhecimento com scripts de solução para atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro de sua especialidade.

4.13.7.10. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

4.13.7.11. Cooperar com a equipe de segurança local e nacional da CONTRATANTE para manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.

4.13.7.12. Oferecer atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.

4.13.7.13. Executar todas as atividades de acordo com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

4.13.7.14. **O detalhamento dos atributos de capacitação de cada equipe especializada CONSTA no Anexo VI, deste Termo de Referência.**

4.13.8. **Cada equipe especializada possui um conjunto específico de atividades a serem executadas, como será detalhado nos próximos itens:**

4.13.8.1. Equipe Especializada I - Atendimento aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de usuários de TIC. (2º Nível): o Setor de Atendimento ao Usuário desempenha um papel vital, resolvendo presencialmente as demandas dos usuários que não foram solucionadas através do suporte remoto, além de se encarregar da instalação, distribuição e/ou realocação de equipamentos. Esse atendimento abrange desde a recepção, análise e acompanhamento até a resolução de problemas relacionados a hardware, software, redes locais, conectividade, produtos, serviços e soluções oferecidos aos usuários da rede corporativa e seus dispositivos (como estações de trabalho, telefones fixos e móveis, sistemas de videoconferência, equipamentos e acessórios). Inclui também a configuração, instalação e conexão de redes. As atividades de atendimento serão executadas em todas as unidades da PF no estado de Roraima, conforme especificado neste Termo de Referência. Está prevista a oferta de atendimento presencial diferenciado para grupos específicos de usuários internos determinados pela CONTRATANTE, levando em consideração a classificação de impacto e urgência, principalmente para requisições e incidentes de maior complexidade. A equipe será responsável por seguir as diretrizes e melhores práticas da ITIL para Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do âmbito de sua atuação.

4.13.8.2. **O detalhamento completo do rol de Atividades a serem realizadas pela Equipe Especializada I vai constar no Anexo VI deste Termo de Referência.**

4.13.8.3. Equipe Especializada II - Atendimento aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC. (3º Nível):

- a) Esta equipe é composta por colaboradores encarregados da administração, configuração e aprimoramento dos serviços de rede e domínio, especificamente utilizando os Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados. Também integra esta parte os serviços relacionados a Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação;
- b) Eles são responsáveis pela operação, manutenção, criação e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE;
- c) Responsável por configurar o balanceamento de carga de processamento entre servidores, sincronização de dados, espelhamento de servidores, e também operar, manter, configurar, e executar máquinas virtuais, snapshots e sistemas de armazenamento;
- d) Encarregada das atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo suporte, administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), ferramentas de BI, e aplicações, juntamente com os sites de intranet utilizados pela CONTRATADA;
- e) Esta equipe também abrange a operação e suporte de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados, e distribuição de armazenamento de dados da CONTRATANTE, incluindo a criação, gerenciamento e execução do Plano de Backup da CONTRATANTE;
- f) Responsável por verificar a integridade dos dados armazenados tanto nos servidores de armazenamento em produção quanto nas cópias de segurança da CONTRATANTE;
- g) Tem responsabilidade na adesão às recomendações e boas práticas do ITIL v3 e v4, cobrindo a Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC;
- h) Suporte à Infraestrutura - Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação é incumbida da implantação, configuração e manutenção dos ativos e conexões de redes corporativas, tanto locais quanto de longa distância. Essas atividades são baseadas em tecnologias como Ethernet, Wi-Fi, TCP/IP, ATM e MPLS. Além disso, é responsável pelo gerenciamento da sala de monitoramento, onde verifica alertas de incidentes nas ferramentas e atua conforme procedimentos predefinidos;
- i) Os serviços de Telefonia abrangem a manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações telefônicas da CONTRATADA, com uma equipe especializada e certificada por entidades reconhecidas ou pelo fornecedor da central telefônica. Essa responsabilidade inclui a implementação de tecnologias, tais como instalação de software, hardware e outros componentes necessários;
- j) A CONTRATADA é encarregada de monitorar de forma contínua os itens de configuração que dão suporte aos processos da CONTRATANTE, criando assim um histórico de informações. Ela deve personalizar ou configurar ferramentas e processos para atender aos requisitos de monitoramento, como ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados para monitoramento de serviços, além de monitorar logs de serviços e aplicações, entre outros;
- k) É de responsabilidade da CONTRATADA colaborar com os responsáveis pelos serviços para identificar detalhes sobre itens de configuração e funcionalidades a serem monitorados, bem como definir o que será considerado indisponibilidade do serviço na perspectiva dos usuários. Incidentes registrados pelos usuários na ferramenta de chamados e logs de aplicativos podem ser considerados como início de indisponibilidade de um serviço, independentemente do monitoramento realizado pela contratada ter identificado ou não a mesma indisponibilidade;
- l) Além disso, a CONTRATADA deve instalar, reparar, personalizar ou configurar ferramentas, appliances, NVR, DVR e demais funcionalidades relacionadas ao sistema de CFTV da CONTRATANTE, incluindo recursos de detecção de movimento, zonas de alarme, entre outros. Isso abrange a substituição de equipamentos e acessórios;
- m) Ademais, é responsabilidade da CONTRATADA apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC, operacionalizando os procedimentos de resposta a incidentes, realizando testes de vulnerabilidade, apoiando a homologação de produtos e soluções de segurança, implantando procedimentos de auditoria e controle de acesso lógico;
- n) **O detalhamento completo do rol de Atividades a serem realizadas pela Equipe Especializada II vai constar no anexo VI deste Termo de Referência.**

4.13.9. **Perfis profissionais:** Requisitos de Formação dos Integrantes das Equipes.

4.13.9.1. As equipes especializadas da CONTRATADA deverão atender aos requisitos de experiência, qualificação, formação e habilidades profissional no prazo estabelecido, conforme descrito no Anexo V, deste Termo de Referência.

4.13.9.2. A CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.

4.13.9.3. Destaca-se que a CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços, conforme orientação disposta no item 10.6.3., Anexo I, da Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024.

4.13.9.4. Considerando o que foi abordado no Estudo Técnico Preliminar 142699002 (Anexo I) as características das atividades a serem desempenhadas, bem como levando em consideração a experiência adquirida com as contratações anteriores desta CONTRATANTE, alinhado à composição das equipes detalhadas na tabela 4, adotar-se-á o enquadramento e perfis profissionais a seguir indicados:

- a) Analista de redes e de comunicação de dados Pleno.
- b) Analista de suporte computacional Pleno.
- c) Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior.
- d) Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno.

4.13.9.5. Devem ser adotados como de referência comum às LICITANTES, para dimensionamento das equipes e garantia de execução do contrato, bem como um dos critérios para subsidiar a análise de exequibilidade das propostas dos LICITANTES, a composição descrita na Tabela 4 acima, com o perfil profissional constante na região 1, bem como o perfil profissional distribuído por equipes especializadas.

4.13.9.6. A verificação da adequação do líder e membros das equipes aos requisitos educacionais pode ser feita por meio de uma ou mais das seguintes maneiras (transcrito do anexo V, item 1):

1. Apresentação do diploma de conclusão de curso de graduação em Tecnologia da Informação (ou área relacionada), ou diploma de graduação em qualquer área acompanhado de um certificado de especialização na área de Tecnologia da Informação com um mínimo de 300 horas/aula. Estes diplomas devem ser emitidos por uma instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

2. Emissão de um comprovante pela entidade certificadora correspondente.

3. Apresentação de diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por uma empresa especializada em treinamento.

4. Declaração pessoal confirmando o conhecimento necessário.

5. Apresentação de documentação oficial como Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), registros autônomos, contratos de serviço, faturas de serviço, ou outras provas documentais, permitindo a soma de períodos não simultâneos para atender aos requisitos de tempo.

6. Declaração de terceiros que possam confirmar a realização das atividades, admitindo a soma de períodos não simultâneos para cumprir os requisitos de tempo.

7. Publicação de artigos em revistas especializadas.

8. Aceitação do período de estudo de graduação em Tecnologia da Informação, confirmado pelo histórico acadêmico emitido por uma instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

4.13.9.7. A CONTRATADA tem um prazo de 120 dias, após o início do contrato, para, se for o caso, capacitar um profissional e atender aos requisitos de formação, desde que autorizado pela CONTRATANTE.

4.13.10. Integrantes da Equipe especializada I – deve ter no mínimo as seguintes qualificações (transcrito do anexo V, item 4):

1. Todos os integrantes devem ter concluído o ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

2. Todos os integrantes devem possuir no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e /ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais em manutenção de microcomputadores.

3. Todos os integrantes devem possuir documento que comprove conclusão de curso em montagem, manutenção e configuração de microcomputadores. Excepcionalmente, a critério da avaliação da CONTRATANTE, poderá ser aceito comprovação de experiência nestas matérias, conforme critérios de aceitação acima.

4. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede.

4.13.11. Integrantes da Equipe especializada II – deve ter no mínimo as seguintes qualificações (transcrito do anexo V, item 6):

1. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação em qualquer área de TIC, 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, 300 horas/aula.

2. Experiência profissional mínima entre 3 (três) a 05 (cinco) anos como analista de suporte computacional ou denominação equivalente.

3. Experiência mínima de 3 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2016 ou superior.

4. Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes ao Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas.

5. Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes ao Armazenamento (Storages).

6. Experiência na implantação, configuração e administração da solução Microsoft Intune.

7. Experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de administração de sistemas operacionais Linux.

8. Experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V, Proxmox ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.

9. Conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).

10. Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002.

11. Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.

12. Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.

13. **Possuir no mínimo um colaborador com curso de Windows Server 2016 ou superior**

14. **Possuir no mínimo um colaborador com curso de Hyper -V server 2019.**

15. Conhecimento de Inglês Técnico.

4.14. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

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

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

4.14.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica, conforme detalhado no item 6.16.3 do ETP e 6.2 deste TR.

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

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

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

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

4.14.8. Ao atender as demandas, a CONTRATADA deverá atualizar os registros de atividades na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.14.9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pela CONTRATANTE.

4.14.10. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT v5, ITIL v3 e v4.

4.14.11. Com relação a alocação dos perfis profissionais dimensionados, a CONTRATADA deverá atender o que foi especificado neste ETP e disposto no TR, uma vez que baseado nos estudos técnicos realizados, levando em consideração o atual cenário em relação a inovação e modernização já em curso na Superintendência, criação de posto avançado de Rorainópolis, atualização contínua de servidores e melhoria no atendimento ao público, justifica-se a proposta de alocação de perfis profissionais pretendida.

4.15. **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

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

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

4.15.3. A empresa CONTRATADA deverá possuir uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1,

de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratadas na vigência do contrato.

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

4.15.5. Todos os requisitos estão detalhados no item 6.5 do ETP.

4.16. **Vistoria**

4.16.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, 9h às 12h e das 14h às 17h.

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

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

4.16.4. Durante o prazo de elaboração de propostas, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica presencial nas instalações da sede da Superintendência da Polícia Federal no Estado de Roraima. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF designados e terão duração estimada de 1h (uma hora).

4.16.5. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE poderá constatar presencialmente os aspectos técnicos constantes neste TR, esclarecer dúvidas, verificação "in loco" dos ambientes, da estrutura organizacional, funcionamento, processos de trabalho, bem como o ambiente físico dos ativos de TIC, salas técnicas, CPDs sobre os quais os serviços serão executados. vistoria deverá ser agendada preferencialmente pelo e-mail nti.srrr@pf.gov.br ou pelo telefone (95) 3621-1500, chamando o Núcleo de tecnologia da Informação NTI.

4.16.6. O prazo de realização de vistoria se inicia no primeiro dia útil seguinte à data da publicação do Edital, estendendo-se até 2 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 9h às 12h e das 14h às 17h.

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

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

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

4.16.10. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do Anexo VII, assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão e que vistoriou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

4.16.11. A Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de Conhecimento Pleno das Condições (Caso o licitante opte por não realizar a vistoria), conforme a opção da LICITANTE, deverá ser anexada juntamente com a proposta (vide modelo no Anexos VII e VIII) e demais documentos exigidos no Edital.

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

4.17. **Sustentabilidade**

4.17.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.17.2. A CONTRATADA deverá respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 5ª edição, disponibilizado no site da AGU (https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf).

4.17.3. A comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos.

4.17.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA devem ser conduzidos com foco no uso racional de recursos e equipamentos, visando evitar o desperdício de insumos e materiais, além da minimização da geração de resíduos e boas práticas de conservação de energia. Isso está alinhado às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.17.5. A CONTRATADA é responsável por instruir seus colaboradores sobre a necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas funções, assim como sobre as diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE. Além disso, deve permitir a participação desses colaboradores em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

4.17.6. Mais detalhes estão previstos no item 6.6 - **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais do ETP**.

4.18. **Indicação de marcas ou modelos:**

4.18.1. As marcas e modelos citadas neste Termo de Referência não são restritivas, por se tratar de prestação de serviço de suporte é necessário informar o parque dos equipamentos, para que as LICITANTES tenham conhecimento do parque de informática e possam dimensionar as propostas (Anexo XI).

4.19. **Subcontratação**

4.19.1. Considerado o pequeno porte do serviço a ser contratado e por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços, como por exemplo a gestão de conflitos entre subcontratados que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes, **não será admitida a subcontratação do objeto contratual**.

4.20. **Garantia da contratação**

4.20.1. 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** da contratação.

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

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

4.20.4. 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.

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

4.20.6. 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.

- 4.20.7. 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.
- 4.20.8. 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.
- 4.20.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.
- 4.20.10. 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.
- 4.20.11. 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 regularmente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.20.12. 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).
- 4.20.13. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.20.13.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.20.13.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.20.13.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.20.14. 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.
- 4.20.15. 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.
- 4.20.16. 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.
- 4.20.17. 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.
- 4.20.18. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.20.19. 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.
- 4.20.20. 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.
- 4.20.21. 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.
- 4.20.22. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
- 4.20.23. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
- 4.20.24. 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.
- 4.20.25. Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- 4.20.26. 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.
- 4.20.27. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

4.21. Instalação de escritório

- 4.21.1. Não é necessária a exigência de que o contratado instale escritório em localidade, o que restringe o caráter competitivo da licitação.

4.22. Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta (ver detalhadamente o item 7 do ETP - ANEXO I)

- 4.22.1. O dimensionamento das necessidades para atender a demanda da CONTRATANTE, tem como base as seguintes características:

- 4.22.1.1. Região e unidades de atendimentos;
- 4.22.1.2. Quantidade de usuários por região;
- 4.22.1.3. Levantamento do ambiente;
- 4.22.1.4. Estimativa de chamados;
- 4.22.1.5. Análise do atual contrato e
- 4.22.1.6. Catálogo de serviços.

4.22.2. Regiões de atendimentos

- 4.22.2.1. A CONTRATANTE e as suas unidades descentralizadas, para fins de estruturação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, estarão organizadas em 2 duas regiões de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 06 Estimativa prévia (12 meses) do volume de serviços que irão compor a estrutura do contrato.

Região	ITEM <Nº>	Localidade	PREVISÃO OITIC(*)	PREVISÃO AUTIC (**)
Região 1	1 a 6	SR/PF/RR e demais localidades	800	1.275
Região 2	7	Delegacias de Pacaraima/RR	80	255
	8	PTIG/PAC(operação acolhida)	60	170
Total Anual de Atendimentos previstos (***)			940	1.700

(***) salientamos tratar-se de uma previsão para conhecimento da ordem de grandeza da contratação e dimensionamento do volume, não devendo ser vinculado à contratação, pois tratar-se de uma solução integrada e sem vínculo direto à quantidade de chamados.

Tabela 7 - Quantidade de usuários por local e endereço de referência para distâncias apresentadas e o atual prédio da Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado de Roraima.

Região	Localidade	Endereço	Distância até SR/PF/RR+ (km)*	Quantidade de usuários (base 2025 e previsão até 2028)
Região 1 - SR//F/RR	1) SR/PF/RR(*)	Avenida Brasil, 551, 13 de setembro, Boa Vista, Roraima, CEP: 69.308-050	0	246
	2) Base FICO/RR	*sigilo da informação	10	
	3) Aeroporto Internacional de Boa Vista	Praça Santos Dumont, 100, Aeroporto, CEP: 69.310-006 - Boa Vista -RR	7	
	4) PTIG/BVB (operação acolhida)(***)	Avenida Brasil, 551, 13 de setembro, Boa Vista, ao lado do prédio da superintendência da Polícia Federal em Roraima.	0	
	5) PA/BONFIM	Rodovia BR 401 S/N, Km 125, CEP: 69.380-000, Bonfim, RR (posto de atendimento de imigração)	98,5	
	6) PA/RORAINÓPOLIS	Em previsão de implementação em 2026	261,20km (distância do centro da cidade)	10(estimativa)
Região 2 - Delegacia de Pacaraima/RR	7) Delegacia de Pacaraima-DFP/PAC/RR. (**)	Avenida Panamericano, Sem número, Pacaraima, Roraima, CEP: 69.343-000	215	68
	8) PTIG/PAC(operação acolhida)	Avenida Panamericano, S/N, ao lado do prédio da Delegacia de Polícia Federal em Pacaraima, Pacaraima, RR	215	
			Total usuários	324

(*) Considerando a diversidade de setores e núcleos técnico-científicos existentes, essa área dispõe de salas designadas para os servidores do NTI (Núcleo de Tecnologia da Informação) operarem. Esses espaços servem como pontos de apoio para a entrega de serviços e são aproveitados de maneira eficiente para atender como base a sua região (1), otimizando assim o uso dos recursos disponíveis.

(**) Considerando a diversidade de setores existentes, essa área dispõe de sala designada para os servidores do NTI (Núcleo de Tecnologia da Informação) quando em visitas técnicas ao local operarem. Esses espaços servem como pontos de apoio para a entrega de serviços e são aproveitados de maneira eficiente para atender como base a sua região (2), otimizando assim o uso dos recursos disponíveis.

(***) PTIG - Posto de Triagem de estrangeiros.

Obs: 1) Usuários entenda-se servidores efetivos, terceirizados e estagiários.

2) Eventualmente poderá ser necessário realizar um atendimento em local diverso, dentro do estado, para atender a demandas pontuais de bases avançadas criadas provisoriamente para realização de atividades e operações.

4.22.2.2. Na tabela 7 são apresentadas as unidades CONTRATANTE com seus respectivos endereços, distância e a quantidade de usuários por unidade, onde a empresa prestará os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

4.22.2.3. A distância de deslocamento em quilômetros das Regiões 1 e 2 são medidas em relação a sede SR/PF/RR;

4.22.2.4. Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com os deslocamentos para prestação dos serviços em qualquer unidade, os quais não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE (ver item VTPs e VTE do ETP).

4.22.2.5. Excepcionalmente, poderá ocorrer reavaliação da unidade sede de uma região de atendimento de forma a reduzirem os tempos de atendimentos e otimizar os deslocamentos para as demais localidades, com a elaboração de plano de realocação da equipe técnica.

4.22.2.6. Sob o ponto de vista de alocação dos técnicos, o local 1 da região 1 em negrito (tabela 7) é o prioritário para atuação dos colaboradores, visto que possui instalação física disponível e maior quantidade de servidores e equipamentos, de modo a resultar num maior número de atendimentos.

4.22.3. Levantamento do ambiente

4.22.3.1. O levantamento do parque computacional de TIC da CONTRATANTE contém os descritivos e quantitativos de equipamentos por regiões de atendimento, reproduzidos no Anexo XI. Estes valores foram obtidos através de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal – E-Log, controle de planilhas do NTI/SR/PF/RR e ao Active Directory (AD) das unidades da CONTRATANTE.

4.22.3.2. O detalhamento deste ambiente do parque tecnológico das unidades da CONTRATANTE é apresentado também no ETP. Contudo, existem informações suprimidas em razão de interesse estratégicos da instituição de acordo com as disposições contidas do item 10.2.4.1., do Anexo I, da Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024.

4.22.4. Estimativa de chamados

4.22.4.1. Nos termos do item 10.3.2., do Anexo I, da Portaria Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024, o levantamento do histórico de chamados é ação necessária para auxiliar o dimensionamento dos serviços e consequentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços. Tais valores são uma estimativa inicial, para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços. No entanto, torna-se importante ressaltar que outros fatores, como os níveis mínimos de serviço estabelecidos, poderão influenciar diretamente no dimensionamento das equipes necessárias à execução das atividades.

4.22.4.2. No Anexo II consta o detalhamento do volume de serviço estimado nas unidades da CONTRATANTE, conforme termo do Item 10.1.2., do Anexo I, da Portaria Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024, onde foi apresentado o quantitativo prévio do volume de serviço a ser demandado durante 12 (doze) meses de contratação.

4.22.4.3. Registra-se abaixo as premissas que fundamentaram os cálculos referente ao volume estimado de chamados para mês/ano da nova contratação apresentados no Anexo II, conforme orientação contida nos incisos "I e II", da alínea "a" e alíneas "b", "c", "d" e "e", do Item 10.1.2. do Anexo I, da Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024:

a) A quantidade atual de usuários por região apresentada no Anexo IX.

b) A quantidade de equipamentos que compõem o atual parque tecnológico apresentados no Anexo XI, os quais contém a quantitativo de servidores e ativos de rede e computadores, notebooks, impressoras, dentre outros.

c) A ferramenta atual de abertura e registro de chamados de TIC é o sistema CITSMART, utilizada pela CONTRATANTE. Considerando os dados levantados por localidade da quantidade de chamados para atendimento ao usuário de TIC (AUTIC) e operação de infraestrutura de TIC (OITIC), aliado a previsão de ampliação, conforme detalhado no ETP, denota o levantamento apresentado no Anexo II.

d) O aumento de efetivo de servidores no estado da CONTRATANTE, devido aos últimos cursos de formação de policiais e concursos vindouros.

e) A demanda de chamados foi estimada conforme as atividades previstas no catálogo de serviços (Anexo III). Para os chamados de AUTIC, pelas atividades que foram mais demandadas considerou-se a média mensal por região, extraída dos dados da atual ferramenta de abertura e registro de chamados de TIC – CITSMART, e para atividades de baixa demanda foi estimado um mínimo necessário por região ou localidade, conforme Anexo II.

4.22.4.4. Para os chamados de OITIC, foi estimado considerando também a quantidade de sistemas e equipamentos de cada região ou localidade, conforme

4.22.5. Catálogo de serviços

- 4.22.5.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com um catálogo de serviços. Este descreve todos os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da CONTRATANTE.
- 4.22.5.2. O catálogo de serviços, que está alinhado ao do órgão central de TIC (DTI) consta do Anexo III deste Termo de Referência.
- 4.22.5.3. O catálogo de serviços se divide em atividades de suporte técnico especializado na operação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (OITIC) e de suporte técnico especializado de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (AUTIC).
- 4.22.5.4. Para cada atividade do catálogo de serviços a CONTRATANTE deverá cumprir um respectivo tempo de acordo de nível de serviço (SLA) que será o somatório de um Tempo de Início de Tratamento (TIT) e um Tempo Máximo de Solução (TMS).
- 4.22.5.5. Conforme a localidade da prestação de serviço, para determinadas atividades do catálogo de serviços (Anexo III), será adicionado para atendimento do chamado um Tempo de Deslocamento (TD) ao acordo de nível de serviço.
- 4.22.5.6. Os serviços e atividades constantes no catálogo de serviço são passíveis de atualizações pela CONTRATANTE.
- 4.22.5.7. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeça, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente no sistema de chamados de TIC da CONTRATANTE.

4.22.6. Demais informações gerais dos serviços a serem contratados

- 4.22.6.1. Com o intuito de mitigar riscos e garantir a entrega dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC com a qualidade desejada pela Polícia Federal e pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI/SR/PF/RR), conforme os acordos de serviço estabelecidos no Termo de Referência, a contratação será organizada em um único item de serviços, conforme indicado na tabela 8 e divididos em duas regiões de atendimento (tabela 7) em consonância com o Anexo I da Portaria SDG/MGI nº 6.680.

Tabela 8 - item único constando as categorias de serviços.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	26980/27014	Valor mensal	1	24

- 4.22.6.2. Diante da complexidade técnica e da logística para se realizar uma nova contratação de suporte de infraestrutura e atendimentos de usuários de TIC, bem como o tempo que se leva para ajustar o ativo humano da empresa CONTRATADA ao processo e aos procedimentos, para se atingir a execução plena dos serviços contratados, se faz necessário que a vigência contratual seja de 24 (vinte e quatro) meses (prorrogáveis até 120 meses), conforme orientação disposta no item 9.3.5., do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 6.680, de 4/10/2024.
- 4.22.6.3. A prestação dos serviços será iniciada a partir de Ordem de Serviço de execução contratual (modelo no Anexo XII), que terá no mínimo a identificação das partes e especificação dos serviços: objeto, prazo e locais de execução e valor mensal dos serviços.
- 4.22.6.4. O fornecimento de algumas informações somente se dará mediante assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo de Ciência (Anexo IV) por parte das empresas interessadas no certame, dos representantes da CONTRATADA e dos prestadores de serviço, sem afastar outros procedimentos relacionados à segurança institucional da Polícia Federal.
- 4.22.6.5. Devem ser realizadas Visitas Técnicas Programadas (VTPs) para todas as unidades da CONTRATANTE, conforme descrito no item 11.10 do ETP - ANEXO I
- 4.22.6.6. Para todas as unidades da CONTRATANTE haverá previsão para realizações de Visitas Técnicas Emergenciais (VTE), conforme descrito no item 11.10 do ETP.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.**5.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

- 5.1.0.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 5.1.0.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.1.0.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 5.1.0.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.
- 5.1.0.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.
- 5.1.0.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- 5.1.0.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- 5.1.0.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações da CONTRATADO:

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições e os critérios técnicos da habilitação.
- 5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- 5.2.7. Quando especificada, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

5.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.2.10. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais com a qualificação mínima descrita no Anexo V, deste Termo de Referência.

5.2.11. A CONTRATADA, de acordo com os artigos 62 e 67 da Lei 14.133/2021, deverá possuir em seu quadro funcional profissional(is) com as Certificações Técnicas proporcionais ao objeto contratual, conforme descrito no item 6.10 do ETP.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO.

6.1. Condições de execução

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. Início da execução do objeto está prevista para **o mês de julho de 2026**, devendo o pregão ser executado no mês de abril 2026, desde que cumpridas as formalidades da assinatura do contrato e emissão da Ordem de serviço.

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

6.1.1.3. Cronograma e rotinas de realização dos serviços:

6.1.1.4. Cronograma da Contratação.

Tabela 9 - Cronograma

Evento	Mês (2026)	Ação	Responsável
E0	Julho	Assinatura do contrato e emissão de ordem de serviço para início do contrato.	SR/PF/RR e CONTRATADA
E1	E0+5	Reunião de alinhamento CONTRATANTE e CONTRATADA.	NTI/SR/PF/RR e CONTRATADA
E2	E0 +10	Apresentação da garantia contratual.	CONTRATADA
E3	E0+10	Início da prestação de serviços com e equipe disponibilizada.	CONTRATADA
E4	E0 +30	Apresentação do plano estratégico, tático e operacional.	CONTRATADA
E5	E0+60	Período de implantação, que durará 60 dias, a CONTRATADA deverá concluir a formação da equipe de profissionais que atuará no contrato, situação em que <u>deve ser assegurado toda a composição das regiões descritas na tabela 3, de modo a garantir o atendimento aos níveis de serviço esperados.</u>	NTI/SR/PF/RR e CONTRATADA
E6	E0 ≤ 90	Os três primeiros meses do início da prestação de serviços (90 dias) formam o período de adaptação. Neste período os níveis de serviço serão validados e, a critério da PF, ajustados. Ainda, no período de adaptação, espera se alcançar as seguintes metas: No primeiro mês o mínimo de 50% das metas; No segundo mês o mínimo de 80% das metas; No terceiro serão aplicados plenamente os critérios previstos no modelo de gestão de pontuação mensal, devendo a Contratada alcançar 100% das metas.	CONTRATADA
E7	E0 ≤ 90	Durante esse período, os indicadores de desempenho como satisfação dos usuários, tempo de início de tratativa, tempo máximo de solução, e disponibilidade de recursos e sistemas serão progressivamente aprimorados, conforme as diretrizes estabelecidas no TR, sendo que nesse período, sem prejuízo das demais sanções administrativas contratuais porventura ocorridas, serão aplicadas glosas a menor em 30% em relação ao que será originalmente previsto no TR por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).	NTI/SR/PF/RR e CONTRATADA
E8	E0=90	Encerramento do período de adaptação operacional.	CONTRATANTE/CONTRATADA
E9	Mensal	Apresentação do relatório mensal de acompanhamento.	CONTRATANTE
E10	Mensal	Emissão do termo de recebimento provisório.	CONTRATANTE
E11	Mensal	Análise de conformidade e, se for o caso, autorização para prosseguimento do processo.	CONTRATANTE
E12	Mensal	Emissão do termo de recebimento definitivo.	CONTRATANTE
E13	Mensal	Emissão de Nota Fiscal.	CONTRATADA
E14	Mensal	Demais atos para apropriação da despesa e emissão de Ordem de Pagamento.	CONTRATANTE
DEMAIS AÇÕES CONTRATUAIS			

E15	Sem previsão	Quando restarem 02 (dois) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve, caso demandado pelo CONTRATANTE, prestar toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo efetuados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.	CONTRATANTE e CONTRATADA
E16	Sem previsão	Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos (relatórios e outros) necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.	CONTRATADA
E17	Sem previsão	A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.	CONTRATADA
E18	Sem previsão	A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.	CONTRATADA
E19	Sem previsão	Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá: Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.	CONTRATADA

6.1.1.5. Rotinas da Contratação

- a) Os chamados para suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, serão abertos através da central de atendimento da DTI/PF (CITSMART);
- b) Os chamados poderão ser abertos diretamente pelos usuários de TIC, equipes técnicas especializadas da CONTRATANTE, processos automatizados de monitoramento da infraestrutura, bem como pelas equipes especializadas da CONTRATADA;
- c) O atendimento do suporte será prestado pela CONTRATADA de acordo com o fluxo de atendimento apresentado no Anexo III;
- d) A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os profissionais se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da CONTRATANTE, como também poderão interagir de forma remota.
- e) Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que a equipe da DTI/PF escalar o chamado de suporte para a CONTRATADA;
- f) O sistema de chamados e a ferramenta de monitoramento deverão ser utilizadas pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento e indicadores de disponibilidade, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal;
- g) Os procedimentos adotados para obtenção da solução do chamado devem ser registrados pormenorizados no sistema de chamados, tanto os que resultaram em soluções bem sucedidas, como os que foram infrutíferos;
- h) A CONTRATADA deverá implementar rotinas de abertura de chamados automatizados, quando o incidente for detectado pela atividade de monitoramento da infraestrutura de TIC;
- i) A CONTRATADA deverá ser proativa na abertura de chamados, quando os incidentes afetarem infraestrutura crítica e/ou quando estes afetarem um conjunto de usuários devido a mesma origem;

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

- 6.2.1. Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários da CONTRANTE, conforme relacionado na Tabela 7 - Regiões de atendimento.
- 6.2.2. O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 7h às 19h.
- 6.2.3. O horário de sobreaviso será compreendido, nos dias úteis, das 19h às 7h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 7h.
- 6.2.4. Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte presencial, no horário de sobreaviso, a equipe da CONTRATADA deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário devidamente registrada na plataforma de atendimentos de chamados.
- 6.2.5. Os atendimentos de requisição deverão ser prestados no horário administrativo em todas as unidades e postos temporários da CONTRATANTE.
- 6.2.6. Será demandado atendimento de requisição nos fins de semana, feriados ou durante a semana fora do horário administrativo, mediante comunicação da CONTRATANTE, caso seja uma ação programada, ou decorrente de acionamento sem prévio aviso, para as tratativas de incidentes.
- 6.2.7. Os atendimentos de incidentes deverão ser prestados durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de forma ininterrupta em todas as unidades e postos temporários da CONTRATANTE.
- 6.2.8. Os serviços das equipes especializadas I e II devem ser prestados de modo que cada perfil alocado na tabela 4 cumpra jornada de 8h diárias de segunda a sexta-feira, dentro da janela temporal das 7h às 19h. Essa jornada é a base de cálculo para determinar em proposta o quantitativo **mínimo** de cada perfil. Fora desse período o fornecimento desse serviço poderá ser prestado em regime de sobreaviso, conforme custo também previsto no ETP.
- 6.2.9. No regime de sobreaviso, com a finalidade de alcançar o princípio da economicidade, caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo 1º nível da DTI/PF, é obrigatório a CONTRATADA fornecer um celular smartphone modelo atual com pacote de voz e dados, para acionamento do 2º e 3º nível pela CONTRATANTE. Contudo, o atendimento deve ser registrado na ferramenta de ITSM (atualmente o CITSMART).
- 6.2.10. Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, os quais não

ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE (ver detalhadamente o item 11 do ETP).

6.2.11. A LICITANTE deverá estar atenta para as estimativas referentes a Sobreaviso e Horas extras constante na Tabela 18 do item 11.13 do ETP (Anexo I).

6.3. Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. Descrito no item 6.1.1.5.

6.4. Materiais a serem disponibilizados

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

6.4.1.1. **Para cada um dos colaboradores da equipe especializada I – Atendimento ao Usuário** será provido um Kit de ferramental contendo, no mínimo, os seguintes itens:

1. Jogo de Chaves de Precisão;
2. chave Phillips(#0 e #1);
3. chave de fenda (Reta) 1/8" e 3/16";
4. Alicate de Bico Longo (ou Bico Reto);
5. Chave Torx (T10 e T15);
6. Jogo de Chave de Porca (Canhão)
7. Testador e Localizador de Cabo de Rede
8. Alicate Crimpador de Cabo de Rede (RJ45)
9. Alicate de Inserção (Punch Down)
10. Multímetro Digital
11. Pulseira Antiestática (ESD)
12. Manta de Silicone ou Antiestática para Bancada
13. Ferro de Soldar (ou Estação de Solda)
14. Sugador de Solda e Tubo com Solda
15. Pinça Antiestática para Chips
16. Extrator/Insensor de Chip (3 garras)
17. alicate cortador e descascador de fios
18. Pincel Macio para Limpeza
19. Aspirador de Pó e Soprador para Informática
20. Maleta/Estojo para Acondicionamento e Transporte
21. Estação de solda e retrabalho ar quente;
22. Etiquetadora

6.4.2. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário, rede local, microcomputadores e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA nas regiões de atendimento elencadas neste TR.

6.5. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5.1. As informações relevantes para o dimensionamento da proposta estão pormenorizadas no item 4.22 deste TR e Estudo Técnico Preliminar (Anexo I deste TR)

6.6. Formas de transferência de conhecimento

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

6.6.1.1. Os profissionais da CONTRATADA, imediatamente após o devido credenciamento pela CONTRATANTE, terão acesso à base de conhecimento criada e mantida pelas empresas que prestaram o mesmo serviço em contratos anteriores;

6.6.1.2. A CONTRATADA deverá manter atualizada a base de conhecimento com os problemas mais comuns e o guia de procedimentos da sua equipe;

6.6.1.3. A CONTRATADA deve transferir o conhecimento para CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório padronizado pelo CONTRATANTE;

6.6.1.4. Além de elaborar os relatórios de atendimento das ordens de serviço e manter atualizada a base de conhecimento, a CONTRATADA deverá, sempre que for solicitado, prestar esclarecimentos ou fornecer a documentação adicional à equipe da CONTRATANTE sobre as soluções adotadas e os procedimentos realizados;

6.6.1.5. O direito de propriedade intelectual sobre a base de conhecimento pertence ao CONTRATANTE. Ao final do contrato, a base de conhecimento será disponibilizada sucessivamente à próxima empresa que vier a ser contratada.

6.7. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7.1. A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

6.7.2. Os procedimentos de transição e finalização do contrato, faz-se imperativo que o Contratado deverá ao final do contrato (30 dias de antecedência) realizar um plano de transição contratual com transferência de conhecimento, detalhando o escopo dos serviços e forma de transição, base de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações.

6.8. Mecanismos formais de comunicação

6.8.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

6.8.2. Ordem de Serviço;

6.8.2.1. Ata de Reunião;

6.8.2.2. Ofício;

6.8.2.3. Sistema de abertura de chamados;

6.8.2.4. E-mails e Cartas;

6.8.2.5. Microsoft Teams.

6.9. Formas de Pagamento

6.9.1. O pagamento será por valor fixo mensal atrelado ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados, conforme tratado em tópico próprio do item 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.

6.10. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.10.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do CONTRATADO, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os colaboradores do CONTRATADO diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no Anexo 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. Prepostos Administrativo e Técnico

7.5.1. O CONTRATADO designará formalmente o Preposto administrativo 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 administrativo da empresa no local da execução do objeto.

7.5.3. Todas as demandas referentes à execução contratual deverão ser tratadas entre os gestores do contrato e o Preposto Administrativo da CONTRATADA.

7.5.4. O Preposto Administrativo deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos administrativos.

7.5.5. O Preposto Administrativo NÃO integrará equipe especializada de atendimentos e responderá pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos administrativos e legais.

7.5.6. O Preposto Administrativo, quando demandado deverá realizar reunião de alinhamento, de forma remota ou presencial, com os Fiscais da CONTRATANTE.

7.5.7. A função de Preposto Técnico será exercida pelo Líder da Equipe especializada II, conforme descrito no item 3. do Anexo VI. Dessa forma, os aspectos técnicos da execução do contrato serão tratados com o líder da equipe.

7.5.8. O Preposto Técnico deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos técnicos.

7.5.9. O Preposto Técnico, que é membro da equipe, deverá desenvolver as atividades de forma presencial na SR/PF/RR.

7.5.10. As atividades desenvolvidas pelos dois prepostos são interdependentes, devendo haver sinergia das ações, de ambos os profissionais, para o atendimento da execução do objeto contratado.

7.5.11. CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção dos Prepostos da empresa, hipótese em que o CONTRATADO 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 em até 5 (cinco dias) úteis, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE, 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.

7.6.3. Após a assinatura do contrato o representante legal da CONTRATADA deve informar, no prazo de 24 horas, a relação de pessoas que participarão da reunião inicial, com as respectivas cópias dos documentos oficiais de identificação.

7.6.4. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.6.4.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu Preposto Administrativo;

7.6.4.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.6.4.3. Esclarecimentos relativos as questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

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

7.7. Rotinas de 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 abaixo:

7.7.2. Fiscalização Técnica

7.7.2.1. O fiscal técnico do contrato 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.

7.7.2.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.7.2.3. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.7.2.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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.

7.7.2.5. 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.

7.7.2.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.7.2.7. 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.

7.7.3. Fiscalização Administrativa

7.7.3.1. 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).

7.7.3.2. 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).

7.8. Gestor do Contrato

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

7.8.1.1. 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;

7.8.1.2. 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;

7.8.1.3. 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;

7.8.1.4. 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;

7.8.1.5. 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;

7.8.1.6. 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;

7.8.1.7. 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;

7.8.1.8. Receber e dar encaminhamento imediato:

a) As denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174/2024;

b) 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 aferição da execução contratual para fins de gestão do pagamento considerará os seguintes critérios e definições abaixo registrados neste Termo de Referência (TR):

8.1.1. Definições:

8.1.1.1. *Chamado*: representa uma solicitação ou um problema relatado por um usuário ou pela equipe técnica, ou por um sistema, o qual requer a atenção e ação de uma equipe de suporte técnico.

8.1.1.2. *Sistema de Chamados*: é a ferramenta que reúne todos os chamados de atendimento da CONTRATANTE, sendo nesta relatada as causas e soluções adotadas, registradas as métricas e distribuídos os atendimentos.

8.1.1.3. *Requisição*: é um chamado de natureza não crítica, decorrente de uma solicitação não gerada pelo impedimento imediato de execução de atividades de um usuário ou localidade.

8.1.1.4. *Incidente*: é um chamado de natureza crítica, resultante de um problema que impede a execução de atividades, ou reduz a qualidade de um serviço de TIC, de um usuário ou localidade.

8.1.1.5. *Tempo de Início de Tratativa (TIT)*: é o tempo máximo para a CONTRATADA atribuir um profissional responsável pela primeira intervenção, após o registro de um chamado pelo usuário no Sistema de Chamados, independente do atendimento ser realizado de forma presencial ou remota.

8.1.1.6. *Tempo de Deslocamento (TD)*: é o tempo máximo aplicável para o profissional, designado pela CONTRATADA, efetuar o deslocamento até a localidade para realizar o atendimento do chamado de forma presencial.

8.1.1.7. *Tempo Máximo de Solução (TMS)*: é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento da designação de um profissional pela CONTRATADA para o atendimento do chamado até o encerramento deste no sistema.

8.1.1.8. *Termo de Serviço (TRS)*: é a listagem de ações praticadas pela CONTRATADA, de forma intencional ou não, que são indesejadas pela CONTRATANTE na execução do contrato.

8.1.1.9. *Impacto*: reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos chamados quanto ao impacto será determinada pela quantidade de unidades e pessoas afetadas.

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

8.1.1.11. *Prioridade*: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela é balizadora do esforço a ser empreendido no atendimento.

8.1.2. Critérios gerais

8.1.2.1. O Sistema de Chamados da CONTRATANTE é a principalmente ferramenta usada para medição de resultados, com todas as atividades e todo o ciclo de atendimento sendo registrados neste sistema.

8.1.2.2. Tanto a CONTRATANTE quanto os profissionais credenciados da CONTRATADA, poderão consultar e extrair relatórios do sistema para aferir a entrega dos serviços contratados e o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos neste TR.

8.1.2.3. Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pela CONTRATANTE.

8.1.2.4. Em caso de descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços exigidos, serão aplicados os ajustes de pagamentos pertinentes através do cálculo da glosa.

8.1.2.5. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão, do aprimoramento dos métodos proativos.

8.1.3. **Critérios de aceitação**

- 8.1.3.1. Os chamados somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.
- 8.1.3.2. Uma requisição ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto, os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação da glosa prevista.
- 8.1.3.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado na linha de tempo a partir do primeiro encerramento. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução dentro do Tempo de Início de Tratativa (TIT) definido neste TR. Caso o chamado ultrapasse o TIT poderá ser aplicado o TRS1, conforme consta na Tabela do Anexo X.

8.1.4. **Critérios de atendimento**

- 8.1.4.1. O atendimento a ordem de serviço objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentado no Anexo II e o catálogo de serviços do Anexo III, salientando que no caso da volumetria dos chamados trata-se de uma estimativa.
- 8.1.4.2. O tempo de início do tratamento (TIT) para os atendimentos a serem executados pela CONTRATADA **é de 20 (vinte) minutos**.
- 8.1.4.3. Para os atendimentos presenciais, poderá ser aplicado um Tempo de Deslocamento (TD) variável conforme a localidade. A relação dos chamados que podem ser aplicados TD encontra-se indicada no Anexo III, e os tempos máximos de deslocamento são definidos no Anexo IX por localidade.
- 8.1.4.4. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, os chamados devem atender globalmente os TMS estabelecidos para incidentes e requisições.

Tabela 10 - prazos estabelecidos para o tempo de início de tratativa (TIT) e tempo máximo de solução (TMS)

Prioridade	TIT – Tempo de Início de Tratativa	TMS – Tempo Máximo de Solução
1 (maior)	20 Minutos	1 Hora
2		2 Horas
3		4 Horas
4		8 Horas
5 (menor)		24 Horas

- 8.1.4.5. Os chamados serão avaliados pelo líder de equipe da CONTRATADA e priorizados no atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.
- 8.1.4.6. As Tabelas 11 e 12 definem os critérios da CONTRATANTE para determinação do impacto e da urgência de cada chamado.

Tabela 11 - Critérios para Definição do Impacto das Solicitações.

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TIC, sistemas ou recursos críticos. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TIC prestados à população. Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, plantão, unidades de atendimento de passaporte). Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. Requisições de baixa complexidade e rápida solução.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema num equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário.
Baixíssimo	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 12 - Critérios para Definição da Urgência das Solicitações.

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. O sistema, serviço ou recurso é crítico. Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O sistema ou recurso é essencial.

Média	· O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
Baixa	· Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. · O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

8.1.4.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a **prioridade de cada requisição ou incidente**, de acordo com a **matriz de prioridades** da Tabela 13.

Tabela 13 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	Crítica	Alta	Média	Baixa
Altíssimo	1	1	2	2
Alto	1	2	2	3
Médio	2	2	3	4
Baixo	2	3	4	4
Baixíssimo	3	3	4	5

8.1.4.8. É responsabilidade do N1 – Central de Serviços DTI/PF o encaminhamento para a equipe da SR/RR as requisições no sistema com todas as informações necessárias para seu atendimento. Caso ocorra da requisição estar com informações incompletas ou erradas, a equipe técnica da contratante poderá editar no sistema para a devida regularização da pendência ou devolver ao N1, para que se faça o devido encaminhamento correto. Nessa condição de retorno do chamado, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo no Acordo de Nível de Serviço da CONTRATADA.

8.1.4.9. No atendimento de requisição o TMS será computado no horário administrativo, estabelecido no item 6.2 deste TR.

8.1.4.10. No atendimento de incidente o TMS será computado em horas ininterruptas, estabelecido no item 6.2 deste TR.

8.1.4.11. Os chamados previamente classificados pelo N1 - Central de Serviços DTI/PF, quando não resolvidos neste nível, serão escalonados para o atendimento das Equipes de OITIC e/ou AUTIC da CONTRATADA.

8.1.4.12. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionada o preposto técnico da CONTRATADA, para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Poderá também ser acionada a Equipe de Governança da DTI/PF para orientações. Durante a análise do problema, pode haver a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

8.1.4.13. Um chamado determinado como incidente só poderá ser alterado para requisição após a validação, pela CONTRATANTE, da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

8.1.4.14. No chamado alterado de incidente para requisição, sem a validação da CONTRATANTE, incidirá glosa conforme a definida na tabela de Termo de Serviço (TRS).

8.1.4.15. Chamados alterados de requisição para incidente, ou reclassificados dentro da mesma modalidade, deve a CONTRATADA registrar no histórico a motivação da alteração.

8.1.4.16. A Equipe Técnica da CONTRATANTE pode determinar a abertura, suspensão, priorização, encerramento e reabertura de chamados, no interesse do melhor desempenho das atividades da CONTRATANTE, devendo as determinações serem cumpridas de imediato pela CONTRATADA, sendo as decisões registradas no Sistema de Chamados.

8.2. Indicadores exigidos

8.2.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de disponibilidade mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo de métricas específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao modelo vigente de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.2.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um **Catálogo de Serviços**, presente no Anexo III deste Termo de Referência. No catálogo estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de TIC podem fazer ao atendimento, uma espécie de "cardápio" de serviços disponíveis. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários, equipe técnica, ou registrados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

8.2.3. A mensuração de níveis de serviço e de disponibilidade mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e disponibilidade, a CONTRATADA deverá atender aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados, em especial aos termos de serviços.

8.2.4. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

8.2.5. Os cálculos dos indicadores de nível de serviço e de disponibilidade, bem como os termos de serviço deverão levar em consideração o seguinte:

8.2.5.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência chamados encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

8.2.5.2. Os indicadores de disponibilidade serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o sistema ou serviço. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso e/ou sistema;

8.2.5.3. Os termos de serviço serão avaliados mensalmente. A mensuração é baseada na ocorrência da ação por parte da CONTRATADA e/ou seus profissionais;

8.2.5.4. Quando a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de disponibilidade;

8.2.5.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de disponibilidade, desde que devidamente cadastradas e de forma antecipada na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC;

8.2.5.6. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de disponibilidade especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa;

8.2.5.7. Quando os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões alheias as possibilidades desta;

8.2.5.8. Quando incluídos ou ajustados itens no Catálogo de Serviços, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução nos itens alterados, sendo que neste período não será considerado o TMS aplicado ao item;

8.2.5.9. Quando ativados novos sistemas ou recursos de TIC, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução em relação a estes, sendo que neste período o recurso ou sistema não entra no cálculo da disponibilidade.

8.3. Indicadores de Nível de Serviço (INS)

8.3.1. Os Indicadores de Nível de Serviço refletem o controle de qualidade sobre os atendimentos dos chamados, sendo fundamentais para a gestão contratual e processo de aferição para fins de pagamento mensal do serviço.

8.3.2. Os INS abrangem o grau de satisfação dos usuários com os atendimentos prestados, se os chamados foram capturados dentro do TIT previsto e se o TMS para cada tipo de incidente ou requisição foram respeitados.

8.3.3. Índice de Satisfação do Usuário (INS1): será calculado dentro do universo de usuários pesquisados, desta forma a CONTRATADA deve incentivar os usuários a responderem a pesquisa enviada automaticamente via correio eletrônico.

8.3.4. Índice de TIT de Chamados no Prazo (INS2), serão avaliados se os tempos de início de atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período.

8.3.5. Índices de TMS de Chamados no Prazo (INS3 ao INS7), serão avaliados se os tempos de solução nos atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período e de acordo com a faixa aplicável de TMS. Não serão computados o tempo em que a solicitação aguarda retorno de informações do usuário solicitante ou do N1, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).

8.3.6. A Tabela 14, apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de serviço, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Tabela 14 – Fórmulas de Cálculo INS1 ao INS7.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética das notas atribuídas aos atendimentos, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. $INS1 = \frac{\sum_{i=1}^n \{nota\ do\ atendimento\ [chamado]\}}{\sum \{usuário\ pesquisado\}}$	Nota	Maior ou Igual a Nota 4,0
INS2	Índice de TIT de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados em que o tempo de início é inferior ao TIT estabelecido, dividida pelo número total de requisições, multiplicado por cem. $INS2 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado\ [tempo\ para\ iniciar \leq TIT]\}}{\sum \{chamado\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 92,0%
INS3	Índice de TMS de 1h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 1h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 1h, conforme indicado no Anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS3 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{1h})\ [tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{1h} (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{1h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS4	Índice de TMS de 2h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 2h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 2h, conforme indicado no Anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS4 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{2h})\ [tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{2h} (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{2h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS5	Índice de TMS de 4h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 4h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 4h, conforme indicado no Anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS5 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{4h})\ [tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{4h} (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{4h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%
INS6	Índice de TMS de 8h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 8h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 8h, conforme indicado no anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS6 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{8h})\ [tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{8h} (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{8h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%

INS7	Índice de TMS de 24h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 24h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 24h, conforme indicado no anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS7 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{chamado}(TMS_{24h}) \cdot \{\text{tempo para conclusão} \leq TMS_{24h} (\text{Anexo XIV})\})}{\sum (\text{chamado}(TMS_{24h}))} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%
------	---	---	-------------------	------------------------

8.4. Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND)

- 8.4.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de monitoramento de ativos, links e sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.
- 8.4.2. Os Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND) refletem a efetiva disponibilização dos recursos e sistemas da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE aos usuários e público externo.
- 8.4.3. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de disponibilidade, conforme descritos na Tabela 15.
- 8.4.4. Os serviços de suporte dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:
- 8.4.4.1. *Críticos*: suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade) ou de grande importância à PF;
- 8.4.4.2. *Essenciais*: suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição.
- 8.4.5. Os indicadores de disponibilidade para cada sistema e recurso serão calculados em função da sua disponibilidade, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, servidores de aplicação, etc.).
- 8.4.6. Os indicadores de disponibilidade serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC da PF ou de outras ferramentas que podem ser disponibilizadas.
- 8.4.7. A Tabela 15 apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de disponibilidade, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Tabela 15 – Fórmulas de Cálculo IND1 ao IND4.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada sistema relacionado como crítico na Tabela 1, Anexo XIV. $IND1 = \sqrt[n]{\%sistema_1 \times \%sistema_2 \times \dots \times \%sistema_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada sistema relacionado como essencial na Tabela 2, Anexo XIV. $IND2 = \sqrt[n]{\%sistema_1 \times \%sistema_2 \times \dots \times \%sistema_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 98%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada recurso relacionado como crítico na Tabela 3, Anexo XIV. $IND3 = \sqrt[n]{\%recurso_1 \times \%recurso_2 \times \dots \times \%recurso_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada recurso relacionado como essencial na Tabela 4, Anexo XIV. $IND4 = \sqrt[n]{\%recurso_1 \times \%recurso_2 \times \dots \times \%recurso_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 98%

- 8.4.8. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato estão descritas nas **Tabelas 1, 2, 3 e 4 do Anexo XIV**.
- 8.4.9. A CONTRATADA deve observar que cada um dos sistemas e recursos relacionados nas tabelas citadas no item anterior é composto por um ou vários equipamentos, softwares, sistemas e/ou instâncias diferentes, disponibilizadas em uma ou mais unidades da CONTRATANTE.
- 8.4.10. Cada componente de sistema ou recurso tem seu próprio indicador de disponibilidade e integra o cálculo do respectivo indicador de disponibilidade.

8.5. Indicador dos Termos de Serviço (ITRS)

- 8.5.1. Os Termos de Serviço expressam as condutas de natureza técnica e administrativa que **são indesejáveis pela CONTRATANTE** durante a execução do contrato.
- 8.5.2. A relação dos TRS aplicáveis neste Termo de Referência está expressa no Anexo X.
- 8.5.3. A equação de cálculo do Indicador dos Termos de Serviço (ITRS) é definida como o somatório do produto da quantidade de ocorrências de um TRS específico pela pontuação aplicável a este TRS, o resultado é o total de pontos aplicáveis.

$$ITRS = \sum_{i=1}^{39} TRS_i \{ \text{ocorrência} [\text{quantidade}] \times \text{pontuação} \}$$

- 8.5.4. Fica estabelecida a meta em manter **o ITRS em zero**, evitando possibilidade de glosa.

8.6. Cálculo da glosa

- 8.6.1. Os Acordos de Níveis de Serviços são compostos pelos indicadores descritos no item 8.3 e 8.4, são balizadores para a CONTRATADA manter a boa qualidade da prestação dos serviços, visando a excelência almejada pela Administração Pública.

- 8.6.2. A avaliação dos Acordos de Níveis de Serviços permite a compreensão sobre aspectos da execução das atividades da CONTRATADA as quais devem ser melhoradas.
- 8.6.3. A glosa é mecanismo da CONTRATANTE para compatibilizar o pagamento da parcela mensal do contrato com os serviços prestados pela CONTRATADA. Dessa forma, se os serviços prestados foram realizados de forma plena e dentro das regras previstas neste TR, a retribuição financeira é integral. Do contrário, se houver alguma não conformidade na execução, o pagamento será glosado na proporção da inconformidade apurada pelos indicadores aplicáveis.
- 8.6.4. A glosa será expressa em Reais calculada a partir de um percentual de redução, sendo aplicável no valor do contrato e descontada na parcela de pagamento mensal.
- 8.6.5. A glosa será aplicada sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais definidas neste TR.

Tabela 16 – Proporções de conversão dos indicadores.

Acordos de Níveis de Serviços	Fator de conversão
INS1	5 pontos para cada 0,1 da nota fora da meta
INS2	5 pontos para cada 1% fora da meta
INS3 a INS7	5 pontos para cada 1% fora da meta, aplicável para cada faixa de TMS (1h, 2h, 4h, 8h e 24h).
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
ITRS	Pontuação nominal

- 8.6.6. No cálculo da glosa serão convertidos os indicadores em pontuação, conforme regras estabelecidas na coluna fator de conversão, da Tabela 16.
- 8.6.7. A expressão de cálculo do percentual de glosa é definida como o somatório dos pontos obtidos através da: subtração de cada indicador INS e IND de sua respectiva meta estabelecida, multiplicado pelo fator de conversão aplicável; caso o INS ou IND ultrapasse a meta, será atribuído o valor zero na parcela; neste somatório são adicionados os pontos do ITRS. O resultado é expresso em porcentagem, onde cada ponto é correspondente a 0,0166666666666667%.

Percentual_{glosa} =

$$\left\{ \begin{array}{l} \{se[INS1 \geq meta(INS1); 0; \\ meta(INS2) - INS1] \cdot 5 \times 50 \\ + \{se[INS2 \geq meta(INS2); 0; \\ meta(INS3) - INS3] \cdot 5 \times 5 \\ + \{se[INS4 \geq meta(INS4); 0; \\ meta(INS5) - INS5] \cdot 5 \times 5 \\ + \{se[INS6 \geq meta(INS6); 0; \\ meta(IND1) - IND1] \cdot 100 \\ + \{se[IND2 \geq meta(IND2); 0; \\ meta(IND2) - IND2] \cdot 100 \\ + \{se[IND3 \geq meta(IND3); 0; \\ meta(IND3) - IND2] \cdot 100 \\ + ITRS \times eta(IND4) \end{array} \right\} \times 0,0166666666666667\%$$

- 8.6.8. A glosa aplicada em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço, dos indicadores mínimos de disponibilidade e do indicador de termos de serviço, não deverá ser superior a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a máxima glosa permitida (ou seja 5%).
- 8.6.9. A equação da glosa, resulta num valor expresso em Reais, sendo o cálculo efetuado pela multiplicação do valor do contrato da parcela mensal pelo percentual de glosa.

$$Glosa = Valor_do_Contrato \times Percentual\ Glosa \quad Glosa = Valor_do_Contrato \times Percentual_{Glosa}$$

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

- 8.6.10.1. Não produzir os resultados acordados;
- 8.6.10.2. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 8.6.10.3. Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.7. Do recebimento

- 8.7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 3 (três) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 8.7.2. 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.
- 8.7.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 8.7.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 8.7.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.7.6. Ao final de cada período/evento de faturamento:
- 8.7.6.1. 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.
- 8.7.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 8.7.8. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem

vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.7.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

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

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

8.7.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.7.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

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

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

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

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

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

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

8.7.17. Modelos dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo encontram-se disponíveis no Anexo XV e XVI, respectivamente.

8.8. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.8.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Acordos de Níveis de Serviço e Termo de Serviço. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito atende ao modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.9. Liquidação

8.9.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.9.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos 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.

8.9.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I - o prazo de validade;
- II - a data da emissão;
- III - os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV - o período respectivo de execução do contrato;
- V - o valor a pagar; e
- VI - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.9.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.9.5. A Nota Fiscal ou Fatura 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 14.133/2021.

8.9.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.9.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.9.6.2. 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.

8.9.7. 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.

8.9.8. 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.

8.9.9. 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.

8.9.10. 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.

8.10. Prazo de Pagamento

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

8.10.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a

data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) para correção monetária. de correção monetária.

8.11. Forma de pagamento

- 8.11.3. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.
- 8.11.4. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 8.11.5. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
 - 8.11.5.1. 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.[\[A1\]](#)
- 8.11.6. 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.

8.12. Reajuste

- 8.12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 18/11/2025.
- 8.12.2. 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.
- 8.12.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 8.12.4. 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).
- 8.12.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 8.12.6. 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.
- 8.12.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 8.12.8. O reajuste será realizado por apostilamento.
- 8.12.9. Deverá ser observado na composição de preços para toda a vigência contratual o **estabelecido na Lei 14.973 de 16 de Setembro de 2024, que estabelece reoneração gradual da folha de pagamento**, uma vez que as empresas que porventura estejam no regime de transição da reoneração da folha de pagamento não terão direito a reajustes futuros, conforme Nota Técnica SEI 30306/2025/MGI (SEI 143167294)
- 8.12.10. Desta forma, para as empresas que estejam nesta situação as propostas devem ser efetivadas considerando as progressões das alíquotas futuras de acordo com a tabela gradual das alíquotas ano a ano.

8.13. Cessão de Crédito

- 8.13.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.
 - 8.13.1.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
 - 8.13.1.2. 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.
 - 8.13.1.3. 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.
 - 8.13.1.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.
 - 8.13.1.5. 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.

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

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

Tabela 17 - Multas moratórias

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
1	Deixar de prestar esclarecimentos, imediato, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico. Contagem do prazo em Dias Sem	1A	DSE ≤ 10 dias	Aplica-se multa de 0,01% sobre o valor total do contrato por dia sem esclarecimento, até o limite de 10 dias.
		1B	10 dias < DSE ≤ 30 dias	Após o limite de 10 dias sem esclarecimento, aplica-se multa de 0,0125% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 dias.
		1C	30 dias < DSE ≤ 60 dias	Após o limite de 30 dias sem esclarecimento e/ou com justificativa não colhida pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,015% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 60 dias.

ID	Esclarecimento (DSE). Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
		1D	DSE > 60 dias	Após 60 dias corridos sem esclarecimentos e/ou com justificativa não aceita pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,02% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
2	Deixar de prestar esclarecimentos Técnicos, referente à execução dos serviços, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da ciência do fato. Contagem do prazo em Dias Sem Esclarecimento (DSE).	2A	DSE ≤ 10 dias	Aplica-se multa de 0,0125% sobre o valor total do contrato por dia sem esclarecimento, até o limite de 10 dias.
		2B	10 dias < DSE ≤ 30 dias	Após o limite de 10 dias sem esclarecimento, aplica-se multa de 0,015% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 dias.
		2C	30 dias < DSE ≤ 60 dias	Após o limite de 30 dias sem esclarecimento e/ou com justificativa não colhida pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,02% que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 60 dias.
		2D	DSE > 60 dias	Após 60 dias corridos sem esclarecimentos e/ou com justificativa não aceita pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,025% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
3	Deixar de alcançar o Índice de Satisfação do Usuário (INS1)	3A	3 ≤ INS1 < 3,5	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		3B	2 ≤ INS1 < 3	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		3C	INS1 < 2	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
4	Deixar de cumprir com o Tempo de Início de Tratamento (TIT) estipulados por regiões de atendimentos.	4A	$80\% \leq \text{INS2} < 90\%$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		4B	$70\% \leq \text{INS2} < 80\%$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		4C	$\text{INS2} < 70\%$	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
5	Deixar de cumprir com o Tempo Máximo de Solução (TMS) estipulados por regiões de atendimentos.	5A	$70\% \leq \text{Média Aritmética (INS3 ao INS7)} < 80\%$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		5B	$60\% \leq \text{Média Aritmética (INS3 ao INS7)} < 70\%$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		5C	$\text{Média Aritmética (INS3 ao INS7)} < 60\%$	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
6	Deixar de cumprir com o Tempo de Deslocamento (TD) estipulados por regiões de atendimentos.	6A	$20 \leq TRS36 < 40$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		6B	$40 \leq TRS36 < 60$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		6C	$TRS36 \geq 60$	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
7	Deixar de cumprir os Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND1 ao IND4) estipulados por regiões de atendimentos.	7A	$85\% \leq \text{Média Aritmética (IND1 ao IND4)} < 95\%$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		7B	$75\% \leq \text{Média Aritmética (IND1 ao IND4)} < 85\%$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		7C	$\text{Média Aritmética (IND1 ao IND4)} < 75\%$	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
8	Deixar de cumprir com os Termos de Serviço (TRS). Anexo X	8A	$30 \leq \text{ITRS} < 40$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		8B	$30 \leq \text{ITRS} < 40$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		8C	$\text{ITRS} \geq 40$	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
9	Deixar de apresentar ou manter a equipe com as qualificações previstas no TR. Contagem do prazo em faixas de Dias Sem Apresentação (DSA).	9A	$\text{DSA} \leq 5$ dias	Aplica-se penalidade de advertência.
		9B	$5 \text{ dias} < \text{DSA} \leq 10$ dias	Aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato.
		9C	$10 \text{ dias} < \text{DSA} \leq 20$ dias	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato.
		9D	$20 \text{ dias} < \text{DSA} \leq 30$ dias	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		9E	$\text{DSA} > 30$ dias	Aplica-se multa de 1,25% sobre o valor do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
10	Manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de disponibilidade por quaisquer subterfúgios.	10A	1ª ocorrência	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		10B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		10C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		10D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1,25% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
11	Praticar condutas de natureza administrativa indesejáveis previstas no contrato.	11A	1ª ocorrência	Aplica-se multa de 5% sobre o valor do contrato.
		11B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 10% sobre o valor do contrato.
		11C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 15% sobre o valor do contrato.

ID	ver item 8.14.5) Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
		11D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 30% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
12	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual não relacionada nos itens anteriores desta tabela.	12A	1ª ocorrência	Aplica-se penalidade de advertência.
		12B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		12C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 5% sobre o valor do contrato.
		12D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 10% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

8.14.2. 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:

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

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

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

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

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

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

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

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

8.14.5. **Demais Multas por descumprimento**

8.14.5.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, inicial de 0,5 (meio por cento) por ocorrência injustificada sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias, respeitando o disposto no item 12 da tabela 17).

8.14.5.2. 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.

8.14.5.3. 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.

8.14.5.4. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” (ver item 8.14.1 da tabela 17).

8.14.5.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “e”, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

8.14.5.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

8.14.5.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 2% (dois por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

8.14.5.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 1% (um por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação (ver item 8.14.1 da tabela 17).

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

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

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

8.14.9. 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.

8.14.10. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.14.11. 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.

8.14.12. 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.

8.14.13. 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.

- 8.14.14. Na aplicação das sanções serão considerados:
- a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - as peculiaridades do caso concreto;
 - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - os danos que dela provierem para o Contratante; e
 - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 8.14.15. 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.
- 8.14.16. 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.
- 8.14.17. 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.
- 8.14.18. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 8.14.19. 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.
- 8.14.20. 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.
- 8.14.21. Conforme abordado ao longo deste TR e, 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 a CONTRATADA:
- 8.14.21.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
 - 8.14.21.2. 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. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO.

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

9.2. Regime de execução

- 9.2.1. O regime de execução do contrato será empreitado por preço global.

9.3. Exigências de habilitação

- 9.3.1. Para fins de habilitação, deverá o LICITANTE comprovar os requisitos:

9.3.2. Habilitação jurídica

- 9.3.2.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.3.2.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.3.2.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.3.2.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.3.2.5. 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;
- 9.3.2.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.3.2.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

9.3.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.3.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.3.3.2. 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 Procuradoria Geral da Fazenda Nacional;
- 9.3.3.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.3.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.3.3.5. 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;
- 9.3.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

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

9.3.4. Qualificação Econômico-Financeira

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

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

9.3.4.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis *dos 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:

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

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

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

9.3.4.4. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses, aplicável para o contrato de serviço continuado.

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

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

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

9.3.4.8. 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.

9.3.4.9. 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.

9.3.5. Qualificação Técnica

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

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

9.3.5.3. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

9.3.5.4. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, devidamente justificado nos itens 6.1, 6.5.20 e 6.9 do ETP, ou seja é imperativo que o LICITANTE possua experiência para o perfeito atendimento da demanda de TIC da SR/RR. Deverá por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.3.5.5. Para fins da comprovação de que trata o subitem acima, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

a) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços de mesma natureza, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;

b) Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico ao usuário com atendimento presencial e remoto, incluindo um quantitativo mínimo de atendimento presencial para 300 (trezentos) usuários;

c) Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática, incluindo um quantitativo mínimo de suporte técnico para 40 (quarenta) switches de rede, 10 (dez) servidores de rede, 450 (quatrocentos e cinquenta) computadores e 35 (trinta e cinco) impressoras; 600 (seiscentos) monitores;

d) Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Microsoft Windows Server 2019 ou superior, Active Directory, Microsoft Windows 10 ou superior e para as ferramentas Microsoft Office;

e) Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema VM Hyper-V Windows Server 2019;

f) Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de chamados, homologação dos chamados pela CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;

g) Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico ao usuário de Tecnologia da Informação.

9.3.5.6. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

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

9.3.5.8. 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 foram prestados os serviços, entre outros documentos (vide modelo de Atestado de Capacidade Técnica disponível no Anexo XVIII).

- 9.3.5.9. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 9.3.5.10. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.
- 9.3.5.11. 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.
- 9.3.5.12. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.3.6. Disposições gerais sobre habilitação

- 9.3.6.1. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 9.3.6.2. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 9.3.6.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.3.6.4. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.3.6.5. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de um valor total máximo aceitável é de **RS 1.261.210,32 (um milhão, duzentos e sessenta e um mil, duzentos e dez reais e trinta e dois centavos)**, conforme demonstrado e detalhado no ETP, tabela 18 abaixo:

Tabela 18 - Estimativa do valor da contratação.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	VALOR FIXO MENSAL RS	VALOR TOTAL (24 meses)
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de <u>atendimento a usuários</u> de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e <u>operação de infraestrutura</u> de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	26980/27014	Valor mensal	1	24	52.550,43	1.261.210,32

10.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

10.3. Com base na orientação do item 12.6 da Portaria SGD/MGI nº6.680, de 4 de outubro de 2024, que recomenda a definição da análise de exequibilidade da proposta, fica definido como patamar de inexecuibilidade o valor mensal de RS 42.040,34 (quarenta e dois mil, quarenta reais e trinta e quatro centavos), respeitando a Súmula nº 262 TCU. Esse valor deriva do levantamento e a expectativa atual total de custos, conforme detalhado no ETP, com a redução do valor total em 20%. Para alcançar esse percentual foram utilizados como base o maior custo de composição de preços (mão de obra) os pisos salariais, os insumos, além dos valores mínimos de mercado praticados.

10.4. Nos valores presentes na tabela 18 devem também ser considerados os casos específicos citados no ETP, conforme exemplificados na tabela 19.

Tabela 19 - Custos Integrantes do Fator K que devem ser especificados na formação de preços.

Estimativa de outros custos Integrantes do Fator K que devem ser considerados e especificados na planilha de formação de preços.			
1	Equipamentos	Considerando o valor de mercado dos itens da tabela 17, computados entre os 4 perfis que participaram do contrato, diluído nos 24 meses do prazo.	RS 345,00
2	Treinamento	Conforme pesquisa de mercado envolvendo cursos de 60h foi considerado o valor R\$ 1500,00 por perfil alocado e por ano, conforme item 6,1 do ETP.	RS 375,00
3	Sobreaviso	Leva-se em conta 1/3 da média salarial dos servidores listados nos itens 1.2.3 e 4 da Tabela 13, incluindo periculosidade.	RS 825,71
4	Horas-Extras	Projeta-se que estes acionamentos não ultrapassem 5% (cinco por cento) do quantitativo de horas estimado para a carga horária mensal contratada, conforme previsto no item 6.16.4 do ETP.	RS 441,53

10.5. Os Anexos XIX e XX, apresentam modelo para apresentação das propostas e planilha de custos e formação de preços, que deverão ser apresentados pelos

LICITANTES, visando o devido processo de apuração de custos, orçamento dos serviços licitados, exequibilidade e julgamento da proposta.

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

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I - Gestão/Unidade..... : 200384 / Superintendência Regional da Polícia Federal no estado de Roraima;
- II - Fonte de Recursos..... : 1000000000 - Recursos Livres da União (Tesouro);
- III - Programa de Trabalho... : 172371;
- IV - Elemento de Despesa... : 339040 - Prestação de serviços de tecnologia da informação (itens 10 e 11);
- V - Plano Interno..... : PF99ON9TI25.

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

12. DISPOSIÇÕES FINAIS.

12.1. Cronograma Físico Financeiro

12.1.1. O pagamento será realizado de forma mensal, conforme descrito no item 6.9 e a disponibilização anual da contratação conforme já detalhado no ETP, e descrito na tabela 20 abaixo:

Tabela 20 - cronograma financeiro estimado mensal e anual da contratação

Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI)		Estimativa de TCO ao longo dos anos				
		Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Ano	Percentual					
2025	2,11					
2024	7,26					
2023	1,17					
2022	7,43					
2021	5,74					
2020	7,42					
2019	6,24					
Média	5,43					
Fonte: IPEA.GOV.BR * Parcial até Julho/2025 anualizado						

	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Anual	630.605,16	664.279,44	699.751,92	737.118,72	776.480,88
Mensal	R\$ R\$ 52.550,43	R\$ 55.356,62	R\$58.312,66	R\$ 61.426,56	R\$ 64.706,74

13. ANEXOS

- Anexo I. Estudo Técnico Preliminar.
- Anexo II. Volume de Serviço Estimado a Ser Contratado.
- Anexo III. Catálogo de Serviços e Fluxo de Atendimento de Chamados.
- Anexo IV. Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo / Termo de Ciência.
- Anexo V. Requisitos de Formação da Equipe e de Experiência Profissional.
- Anexo VI. Atividades e Atributos das Equipes Especializadas.
- Anexo VII. Declaração de Vistoria Técnica.
- Anexo VIII. Declaração de Conhecimento Pleno das Condições.
- Anexo IX. Unidades, quantidade de usuários, distância para deslocamento por localidade e tempo de deslocamento.
- Anexo X. Termos de serviços.
- Anexo XI. Quantidade de equipamentos de rede e de infraestrutura por localidade.
- Anexo XII. Modelo da Ordem de Serviço.
- Anexo XIII. Modelo Carta de Apresentação de Preposto.
- Anexo XIV. Sistemas e Recursos.
- Anexo XV. Modelo de Termo de Recebimento Provisório.
- Anexo XVI. Modelo de Termo de Recebimento Definitivo.
- Anexo XVII. Rol de Condutas de Natureza administrativa indesejáveis.
- Anexo XVIII. Modelo Atestado de Capacidade Técnica.
- Anexo XIX. Modelo de Apresentação de Proposta.
- Anexo XX. Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preço.

14. RESPONSÁVEIS

CLOVIS VANDERLEI BERTHOLINI SOBRINHO

Escrivão de Polícia Federal
Chefe NTI/SR/PF/RR
Integrante Requisitante Titular

MARCELO RODRIGUES DE CASTRO

Agente de Telecomunicações e Eletricidade
Integrante Requisitante Substituto

FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS
Perito Criminal Federal
Integrante Técnico Titular

ANTONIO BARTOLOMEU N. M. DE AGUIAR
Agente Administrativo
Integrante Técnico Substituto

EMERSON LEANDRO PORTELLA DA ROSA
Agente de Polícia Federal
Integrante Administrativo

ANTONIO TIAGO COELHO DE BRITO
Agente Administrativo
Integrante Administrativo Substituto

15. **AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC**

Aprovo,

Boa Vista, na data da assinatura eletrônica.

RONALDO GUILHERME CAMPOS
Delegado de Polícia Federal
Superintendente Regional – SR/PF/RR
Autoridade Competente



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS, Perito(a) Criminal Federal**, em 01/04/2026, às 14:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CLOVIS WANDERLEY BERTHOLINI SOBRINHO, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 01/04/2026, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO RODRIGUES DE CASTRO, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 02/04/2026, às 07:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **EMERSON LEANDRO PORTELLA DA ROSA, Agente de Polícia Federal**, em 06/04/2026, às 11:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO BARTOLOMEU NILFRAN MERCEDES DE AGUIAR, Agente Administrativo(a)**, em 01/04/2026, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO GUILHERME CAMPOS, Superintendente Regional**, em 06/04/2026, às 19:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=145233269&crc=84AC41B3.
Código verificador: **145233269** e Código CRC: **84AC41B3**.