



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO - SST/DINF/DTI/PF

Lic. Estudo Técnico Preliminar da Contratação

Processo nº 08206.000160/2017-19

**TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO**

POLÍCIA FEDERAL
(Processo Administrativo nº 08206.000160/2017-19)

1. DO OBJETO

1.1. Contratação, em lote único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, especializada em operação e sustentação de infraestrutura de armazenamento (storage) e de backup de dados da Polícia Federal, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. A tabela abaixo apresenta a consolidação dos serviços que compõe a solução:

Item	Bem/Serviço	Quantidade prevista
01	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para administração e operação da infraestrutura de armazenamento (storage) e backup da Polícia Federal, conforme especificações e condições do Termo de Referência.	01

2.2. Será assegurado, direito de preferência consoante o art.5º, do Decreto nº 7.174/2010.

2.3. No modelo adotado, os serviços serão prestados sem dedicação exclusiva de mão de obra.

2.4. O objeto compreende as atividades de operação e sustentação de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados e rede de armazenamento (SAN) atualmente instalados no datacenter da Coordenação-Geral de TI da Polícia Federal (doravante denominada CONTRATANTE) ou que venham no futuro a ser expandidos, considerando unicamente a atuação em equipamentos e softwares dos fabricantes DELL/EMC e CISCO (este último exclusivamente no caso dos switches SAN FC e FCOE).

2.5. As atividades englobam administração e operação pró ativa do ambiente de backup e storage e rede SAN, além de monitoramento, resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas e aplicação de procedimentos de melhoria, atendimento de chamados para elaboração de estudos e diagnósticos, análise do ambiente, instalação, configuração.

2.6. Atualmente, a infraestrutura de armazenamento, backup de dados e rede SAN instalada no datacenter da CONTRATANTE, cuja responsabilidade de operação e sustentação será da CONTRATADA, é composta pelos ativos relacionados no Anexo IV deste Termo de Referência.

2.7. O catálogo completo das atividades compreendidas na presente contratação está no Anexo II deste Termo de Referência.

2.8. Além das atividades executadas de forma rotineira ou através de chamados técnicos, a equipe técnica responsável pela execução dos serviços deverá ser ainda capaz de atuar para o aprimoramento contínuo da qualidade da infraestrutura de TIC e para a adoção e recomendação das melhores práticas na execução das atividades de forma proativa e sempre que for necessário, visando a manutenção da integridade dos ativos e disponibilidade dos recursos de TIC administrados.

2.9. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação contendo características de especificidade, natureza contínua, 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.

2.10. Considerando que todas as atividades contempladas pelo serviço a ser contratado estão relacionadas a um único objetivo, que é o funcionamento otimizado da estrutura de armazenamento, de backup de dados e de rede SAN, e também que todas as atividades estão vinculadas a uma mesma especialidade técnica, não há a necessidade nem a viabilidade de fracionamento do objeto.

2.11. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 – Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global.

3. REQUISITOS ESPECÍFICOS

3.1. A equipe formada pelos colaboradores da CONTRATADA que prestarão o serviço de administração e operação de infraestrutura de backup e storage deverão atender os seguintes requisitos:

3.1.1. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade

3.1.2. Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços.

3.1.3. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.

3.1.4. Deverão utilizar e propor melhorias no ambiente da PF com base em ferramentas atualmente disponíveis na infraestrutura da PF.

3.1.5. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação.

3.1.6. Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE.

3.1.7. Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.

3.1.8. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade.

3.1.9. Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade.

3.1.10. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

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

3.1.12. Deverão possuir acesso irrestrito ao serviço de suporte da fabricante DELL/EMC para abertura e consultas de chamados, à base de conhecimento, bem como contato direto com as áreas de engenharia e desenvolvimento.

3.1.12.1. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar declaração emitida pelo fabricante que comprove que possui o acesso. Nesta declaração também deverá constar a data e o número do presente pregão.

3.1.13. Deverão atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TI da PF, com o intuito de

solucionar os incidentes que envolvam mais de uma área de TI.

3.1.14. Deverão executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos equipamentos de armazenamento (storage), backup e inerentes a rede SAN.

3.1.15. Deverão controlar e acompanhar o desempenho dos ativos sob sua responsabilidade.

3.1.16. Deverão implantar as práticas de segurança na infraestrutura sob sua responsabilidade conforme definido pelo CONTRATANTE.

3.2. As atividades relativas aos serviços prestados deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

3.3. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do Departamento de Polícia Federal.

3.4. A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

3.5. 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 do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

3.6. Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.

3.7. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.11. Os requisitos de qualificação profissional, cursos e atualizações serão observados em relação à equipe que será responsável pela execução das atividades, exceto em relação aos requisitos individuais de escolaridade mínima, que serão observados para cada colaborador individualmente.

3.12. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.

3.13. 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.

3.14. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios deste Termo de Referência.

3.15. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TI da CGTI/PF exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.

3.16. Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução das atividades devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula. Além disso, cada colaborador deve possuir:

3.16.1. Experiência mínima de um ano na execução de serviço de administração e operação de infraestrutura de backup da fabricante DELL/EMC em qualquer um dos seguintes equipamentos: Avamar, Networker, Data Domain ou Disk Library for Mainframe.

3.16.2. Experiência mínima de um ano na execução de serviço de administração e operação de infraestrutura de storage DELL/EMC em qualquer um dos seguintes equipamentos: VMAX, Unity ou Isilon.

3.17. Os prestadores deverão ser capacitados nas soluções atualmente instaladas na CONTRATANTE, através de treinamentos e certificações oficiais da DELL/EMC, para atividades de operação e gerenciamento. Não é necessário que cada prestador possua todas as capacitações.

3.18. A equipe que prestará o serviço deverá possuir as seguintes certificações:

3.18.1. Certificação DELL/EMC Avamar do nível especialista ou superior

3.18.2. Certificação DELL/EMC Data Domain do nível especialista ou superior

3.19. As seguintes capacitações da DELL/EMC deverão estar cobertas entre os prestadores:

3.19.1. NetWorker – Instalação, gerenciamento e administração

3.19.2. Avamar – Gerenciamento e Administração

3.19.3. Data Domain – Gerenciamento

3.19.4. Isilon – Gerenciamento e administração

3.19.5. VMAX – Configuração e gerenciamento

4. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS

4.1. Os serviços continuados a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, caracterizando-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não-inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

4.2. Conforme definição da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30/04/2008, serviços continuados são aqueles “cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente”.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.4. A estratégia adotada no presente processo é a de realização de licitação na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO do tipo “MENOR PREÇO”.

5. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A Instrução Normativa nº 13/2005-DG/PF, que define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal, atribuiu à CGTI, 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.

5.2. Todavia, a Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução das atividades inerentes a essa atribuição precípua, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato.

5.3. Existe em vigência atualmente na CGTI o contrato nº 10/2015 para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (Service Desk) e sustentação da infraestrutura de Tecnologia.

5.4. Este contrato foi planejado em 2014 e assinado em 2015 em um período no qual a CGTI já contava com o contrato nº 07/2013 para fornecimento de serviço especializado em suporte e manutenção para o ambiente de backup EMC/DELL. Por este motivo que a parte de serviço relacionada a operação e administração da infraestrutura de backup e storage não foi prevista no processo que deu origem ao contrato 10/2015. Nem poderia ser diferente, pois as normas vigentes proíbem a contratação de nova empresa para realizar serviço já prestado por outra empresa com contrato vigente.

5.5. Além disso, o contrato 10/2015 não previu uma equipe especializada para operar, executar e administrar a infraestrutura de armazenamento (storage) e backup e as únicas atividades elencadas no TR que deu origem ao contrato são relacionadas tão somente a atividades de apoio a configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados e ao backup via rede. Logo, não seria possível aditar este contrato com os serviços mencionados, já que não há previsão de uma equipe especializada para atendimento aos chamados.

5.6. O contrato 07/2013 que trata da sustentação da infraestrutura de backup e storage já foi renovado por sucessivos períodos, e seu término definitivo está previsto para julho de 2018.

5.7. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TI, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor do serviço que é objeto do contrato ora em fase de encerramento.

5.8. Considerando todas as premissas e restrições definidas pelas necessidades das áreas demandante e técnica, a única alternativa para a obtenção de serviço especializado de operação de infraestrutura de armazenamento e backup de dados é a contratação de empresa especializada especificamente para este fim.

6. BENEFÍCIOS ESPERADOS

6.1. São benefícios esperados com a contratação de serviços especializados de TI nos moldes propostos neste Termo de Referência:

6.1.1. Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TI disponibilizados pela PF aos públicos interno e externo.

6.1.2. Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TI, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da PF, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço.

6.1.3. Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados no datacenter da Coordenação Geral de TI da Polícia Federal.

6.1.4. Aumento do nível de controle em relação à segurança e confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos da Polícia Federal

6.1.5. Melhora do atual modelo contratual, o que propiciará uma gestão e fiscalização orientadas à qualidade dos serviços prestados, preservando os interesses da Polícia Federal.

7. MODALIDADE LICITATÓRIA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 – TCU – Plenário.

7.2. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, temos como melhor opção a utilização da modalidade “Pregão” sendo realizado, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

7.3. Respeitados os critérios técnicos de habilitação do fornecedor, as propostas serão julgadas pelo MENOR PREÇO GLOBAL, conforme a legislação pertinente à modalidade Pregão, na sua forma eletrônica.

7.4. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a LICITANTE tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

7.5. No preço cotado deverão ser incluídas todas as despesas com mão-de-obra e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

7.6. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação e sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

7.7. Os preços não poderão ultrapassar o valor máximo da contratação definido no Edital. A LICITANTE deverá imediatamente encaminhar a planilha de custo e formação de preços, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico.

7.8. Todos os dados informados pelo LICITANTE em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida. Erro no preenchimento da planilha não é motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

7.9. Será desclassificada a proposta final que:

7.9.1. Contenha vícios ou ilegalidades.

7.9.2. Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência e seus Anexos.

7.9.3. Apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido no Edital.

7.9.4. Apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

7.9.5. Não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e à produtividade apresentada.

7.10. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do §3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

7.10.1. Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade.

7.10.2. Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social.

7.10.3. Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas.

7.10.4. Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada.

7.10.5. Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes.

7.10.6. Estudos setoriais.

7.10.7. Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal.

7.10.8. Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços.

7.10.9. Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

7.11. Os critérios de comunicação entre os LICITANTES e a Comissão de Licitação serão fixados em Edital.

8. DA PARTICIPAÇÃO POR MEIO DE CONSÓRCIOS

8.1. No caso do presente processo não se vislumbra ganho em termos de competitividade do certame caso seja permitida a participação de empresas reunidas em consórcio pois o mercado é composto por fornecedores que possuem capacidade para fornecer individualmente todos os serviços descritos neste TR.

8.2. Portanto, não há escassez de empresas que prestam o serviço objeto do certame, tampouco é gravado de complexidade que torne problemática a competição, sendo desnecessário o consorciamento entre empresas, que poderia ainda prejudicar a conquista da conjugação do menor preço e do melhor serviço, assim como a fiscalização, cobrança e execução contratual.

8.3. Logo, não será permitida a participação de empresas em consórcio.

9. VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1. O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

9.1.1. O objeto deste TR trata de contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de informática, não se enquadrando no item IV do art. 57 da lei 8666/1993, que trata tão somente de aluguel de equipamentos ou utilização de programas de informática, que possui duração de até 48 meses. Logo, foi utilizado a duração legal de 60 meses para serviços continuados comuns.

9.1.2. Ressalta-se que SERVIÇOS CONTINUADOS são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente. No caso da presente contratação, o objeto é a prestação de serviço continuado (a interrupção pode comprometer a continuidade das atividades e a contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro continuamente) na área de tecnologia da informação com a sustentação dos equipamentos de storage, backup e rede SAN.

9.2. O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.

9.3. Em conformidade com o disposto na IN nº 04/2014-SLTI/MPOG, a prorrogação do CONTRATO será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para o CONTRATANTE.

9.4. A pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência do CONTRATO, o CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste individualmente, dentro de 07 (sete) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do CONTRATO. Se positiva a resposta, o CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

9.5. A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto, ela não poderá, após se manifestar em um ou em outro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.

9.6. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão formalizados em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas as condições para sua execução, os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

9.7. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

9.8. A equipe de Gestão do CONTRATO verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

9.8.1. Se houver interesse da Administração.

9.8.2. Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido.

9.8.3. Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual.

9.8.4. Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração.

9.8.5. Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

9.9. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação. No momento da prorrogação contratual, o CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. O CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

9.10. A partir da assinatura do contrato, passa a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

10. ADITAMENTO CONTRATUAL

10.1. O contrato somente sofrerá alterações por meio de Termo Aditivo, consoante disposto no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

10.2. A empresa CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na prestação dos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos dos §§ 1º e 2º, do artigo 65, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações. Os acréscimos ou supressões se darão em relação à quantidade de ativos de hardware e software a serem sustentados por intermédio do CONTRATO. Os Anexos III e IV deste Termo de Referência relacionam os ativos de hardware e software a serem sustentados.

11. REAJUSTE CONTRATUAL

11.1. Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do art. 40, inciso “XI”, da Lei Federal nº 8.666/1993, mediante requisição da CONTRATADA e desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano. O interregno mínimo de 01 (um) ano será contado:

11.1.1. Para o primeiro reajuste: data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório.

11.1.2. Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

11.2. O reajuste dos preços será feito pela aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pelo IPEA, de aplicação obrigatória, conforme Portaria nº 6.432, de 11/7/2018.

11.3. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

11.3.1. A partir da data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 01 (um) ano.

11.3.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes futuros.

11.4. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato.

11.5. Não está previsto o instrumento de “repactuação” para o presente CONTRATO, nos termos do Art. 37 da IN 02/2008-SLTI/MPOG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão-de-obra.

12. EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

12.1. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências

incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da lei Federal nº 8.666/1993).

12.2. Em havendo alteração unilateral do CONTRATO que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

13. GARANTIA CONTRATUAL

13.1. Nos termos do artigo 56, § 3º, da Lei 8.666/93, para a execução das obrigações assumidas, a Contratante exigirá da Contratada em até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do Contrato, prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total, em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93, que será liberada ou restituída somente após o término da vigência contratual e desde que não haja pendências.

13.2. Nos termos do artigo 56, § 2º da Lei nº 8.666/93, em caso de ajuste no valor total do Contrato, a garantia deverá ser complementada para que corresponda ao valor de 5% (cinco por cento) do valor atual do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis da comunicação da Contratante.

13.3. O valor da garantia poderá ser utilizado para corrigir as imperfeições verificadas na execução dos serviços, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual e de indenização por danos causados ao patrimônio da União, ou de terceiros.

13.4. O valor da garantia se reverterá em favor da Contratante, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da Contratada, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

13.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.6. Será considerada extinta a garantia:

13.7. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

13.8. No prazo de três meses após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

14. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

14.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

14.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos do próprio CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

14.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

14.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

14.5. 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, aconteça de forma precisa e responsável.

14.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

14.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

14.7.1. 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.

14.7.2. 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.

14.7.3. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

14.7.4. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

14.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

14.8.1. Mapa atualizado com topologia da rede SAN.

14.8.2. Base de dados de conhecimento atualizada.

14.8.3. Descritivo do estado geral (health-check) dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.

14.8.4. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

15. JUSTIFICATIVA DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA E O QUANTITATIVO A SER ADQUIRIDO

15.1. O objetivo dessa solução é contratar uma empresa para prestar serviços continuados especializados na administração e operação do ambiente de backup e storage da CGTI por um período de 12 meses, prorrogáveis por até 60 meses.

15.2. O ambiente a ser administrado constitui-se dos equipamentos listados no Anexo IV - Parque de Equipamentos.

15.3. O catálogo de serviços disponíveis encontra-se no Anexo II - Catálogo de Serviços de TI.

15.4. Essa infraestrutura poderá ser acrescida ainda de novos equipamentos e softwares a serem adquiridos pela CGTI no decorrer deste processo de contratação, com a provável expansão dos appliances de backup e storage DELL/EMC.

15.5. Com relação a quantidade de chamados, a melhor forma para estabelecer uma previsão do quantitativo de serviços é a análise de dados históricos registrados em contratos anteriores. As tabelas abaixo demonstram, como referência, a quantidade de chamados técnicos relativos à operação e sustentação de infraestrutura de armazenamento, backup e rede SAN ocorridas no ano de 2017, e a sua incidência percentual por área de atividade.

Quantidade de chamados técnicos relativos à operação e sustentação de infraestrutura de armazenamento, backup e rede SAN ocorridas no ano de 2017												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
20	29	24	21	22	42	37	55	30	36	35	25	376

Incidência percentual de chamados por área de atividade				
Serviço	Backup	Storage	SAN	Outros (configurações, apoio, etc.)
Porcentagem em				

relação aos chamados	31%	47%	3%	19%
---------------------------------	-----	-----	----	-----

15.6. No entanto, deve ser salientado que, no caso da presente contratação, os critérios para mensuração dos serviços prestados serão baseados em indicadores representativos da qualidade dos serviços prestados, e não por critérios meramente quantitativos. A contratação de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC por meio de unidades de serviço (UST) que remunerem o atendimento pontual a solicitações ou incidentes é contraproducente, na medida em que não incentivam atividades proativas e não coadunam com o objetivo principal, que é um ambiente livre de problemas e completamente funcional. A mensuração dos serviços por indicadores que atestem a sua qualidade está em alinhamento com o Acórdão nº 916/2015-TCU/Plenário.

16. PARTICIPAÇÃO DO LICITANTE E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

16.1. PROPOSTA

16.1.1. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, contendo Planilha de Formação de Preço contendo descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços.

16.1.2. A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços, apresentar:

16.1.2.1. Declaração de que, caso vencedora do certame, manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital.

16.1.2.2. Declaração de que apresentará, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, lista nominal de colaboradores que estarão vinculados à execução dos serviços.

16.1.2.3. Apresentar declaração formal de disponibilidade dos equipamentos, ferramental e instalações físicas apropriadas para realização dos serviços, conforme preceitua o § 6º do Art. 30 da Lei 8666/93.

16.1.3. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

16.1.4. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas LICITANTES tornem o contrato inexecuível em todas ou em parte das exigências de cumprimento dos níveis de serviço e de outras obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas LICITANTES a demonstração da exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do CONTRATANTE a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, o CONTRATANTE poderá adotar os procedimentos previstos no item 9.4 do ANEXO VII da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

16.1.5. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993. O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.

16.2. ACEITAÇÃO PROVISÓRIA E DEFINITIVA

16.2.1. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666.

16.2.2. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço (ver modelo no Anexo IX), no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

16.2.3. O Recebimento Provisório dos serviços será assinado ao fim de cada período de mensal de apuração mediante o recebimento, pelo Fiscal Técnico do Contrato, do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres

da Equipe de Fiscalização, determinando os termos em que os serviços foram prestados.

16.2.4. O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 34 da IN 04/2014-SLTI/MPOG:

16.2.4.1. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Requisitante.

16.2.4.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

16.2.4.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.

16.2.4.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.

16.2.4.5. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.

16.2.4.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.

16.2.4.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

16.2.4.8. Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.

16.2.4.9. Os chamados técnicos somente poderão serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

16.2.4.10. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

16.2.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

16.2.6. O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no Anexo X.

16.2.7. O pagamento será executado em até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal (que será emitida e paga com o cumprimento do trâmite previsto em seção específica).

16.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DO FORNECEDOR

16.3.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei. A soma dos atestados deverá englobar, pelo menos, os seguintes serviços:

16.3.1.1. Experiência mínima de dois anos na execução de serviço de administração e operação de infraestrutura de backup da fabricante DELL/EMC em qualquer um dos seguintes equipamentos: Avamar, Networker, Data Domain ou Disk Library for Mainframe.

16.3.1.2. Experiência mínima de dois anos na execução de serviço de administração e operação de infraestrutura de storage DELL/EMC em qualquer um dos seguintes equipamentos: VMAX, Unity ou Isilon.

16.3.2. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os equipamentos administrados com suas respectivas descrições (versão, capacidade, etc.), os profissionais que participaram da prestação do serviço, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

16.3.3. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

16.3.4. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

16.3.4.1. Nome do cliente.

16.3.4.2. Endereço completo do cliente.

16.3.4.3. Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).

16.3.4.4. Descrição dos serviços prestados.

16.3.4.5. Identificação dos profissionais que prestaram o serviço.

16.3.4.6. Vigência do contrato.

16.3.4.7. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.

16.3.4.8. Telefone, fax ou e-mail de contato.

16.3.4.9. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

16.3.5. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TI da Polícia Federal. O modelo de atestado (ou declaração) de capacidade técnica encontra-se no ANEXO VIII.

16.3.6. O art. 30, inciso II, da Lei 8.666/93, autoriza expressamente a administração a exigir da licitante a comprovação de que já executou objeto compatível, em prazo, com o que está sendo licitado. De acordo com o art. 57, inciso II, dessa Lei, os contratos para prestação de serviços de forma contínua poderão ser prorrogados por até sessenta meses. Nesse sentido, é pertinente que a exigência relativa a prazo possa ser feita até o limite das prorrogações sucessivas.

16.3.7. A exigência de experiência mínima em anos tem por objetivo evitar a contratação de empresas sem experiência, as quais, com o tempo, mostram-se incapazes de cumprir o objeto acordado. Por isso, a Administração Pública pode exigir tempo de experiência mínima.

16.3.8. A demanda por experiência em prestação de serviço especializado em determinados equipamentos se justifica pela necessidade de administrar a infraestrutura já presente no ambiente da PF. A simples experiência em administração de infraestrutura de backup e storage não seria suficiente, tendo em vista a complexidade do ambiente a ser administrado, com diversos tipos de equipamentos de armazenamento e backup interagindo entre si e as diferenças intrínsecas dos próprios equipamentos com relação a outros fabricantes.

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

17. VISTORIA TÉCNICA PRÉVIA

17.1. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da sede da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação da Polícia Federal, em Brasília/DF. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF e terão duração estimada de 01:00 (uma hora). Após o evento será emitida declaração de vistoria em nome do LICITANTE, necessária para fins de habilitação no processo licitatório (inciso III, art. 30 da Lei 8.666/1993).

17.2. 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 receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da CGTI/PF, políticas corporativas de TI, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão

executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente da CGTI/PF.

17.3. A vistoria deverá ser agendada junto ao Serviço de Suporte Técnico da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (SST/DINF/CGTI/PF) pessoalmente ou pelo telefone (61)2024-9101. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.

17.4. O endereço do local de vistoria é: Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, Complexo da Polícia Federal no Setor Policial Sul, SAIS Quadra 07 Lote 23 Edifício CGTI, CEP: 70.610-902 – BRASILIA/DF.

17.5. A vistoria técnica possibilitará que o interessado tenha conhecimento detalhado do ambiente de rede a ser suportado, das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TI e dos procedimentos adotados para execução das tarefas. Dessa forma, o interessado poderá obter informações que possibilite a elaboração da sua proposta comercial, dentro da realidade e de acordo com as necessidades da CGTI/PF.

17.6. A vistoria deverá ser realizada por um representante legal da empresa LICITANTE, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.

17.7. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

17.8. 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 CGTI/PF.

17.9. Alternativamente, as Licitantes poderão emitir Declaração própria de que a empresa abdicou do direito de tomar ciência e de examinar as dependências da DTI/PF.

18. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. O local de referência para a execução dos serviços é a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação da Polícia Federal em Brasília (DF), no seguinte endereço:

18.1.1. Coordenação Geral de Tecnologia da Informação – Polícia Federal: SAIS Quadra 07 lote 23 Edifício CGTI -Setor Policial Sul CEP: 70.610-200 – BRASILIA/DF

19. FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

19.1. A CONTRATADA fornecerá a prestação dos serviços que são objeto desta contratação de forma local, ou seja, prestação de serviços na modalidade presencial durante o horário previsto, ou remota, através de VPN a ser fornecida pela CONTRATANTE, sempre garantindo a observância dos requisitos de qualidade dos serviços a ser prestados pela CONTRATADA.

19.2. As atividades relativas aos serviços prestados deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

19.3. A prestação dos serviços na modalidade presencial deverá ocorrer na Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação da Polícia Federal, localizada no endereço SAIS Quadra 07, Lote 23, Edifício CGTI, Brasília-DF, Cep: 70610-200.

19.4. Para a prestação de serviços na modalidade presencial a CONTRATANTE fornecerá todos os recursos

necessários, tais como materiais de escritório e consumíveis e posições em mesas de trabalho dotadas de energia elétrica e de microcomputadores para até três técnicos da CONTRATADA, de forma simultânea.

19.5. Para viabilizar a prestação remota, dos serviços, quando necessário, a CONTRATANTE fornecerá os recursos de conectividade através de rede privada virtual (VPN), cabendo à CONTRATADA ou aos seus técnicos dispor de acesso à internet para realizar a conexão remota.

19.6. A CONTRATADA assumirá total responsabilidade pelo não atendimento dos níveis de serviço e pelas penalidades decorrentes caso opte pela modalidade remota e alegue problemas para acessar os recursos de TI da CONTRATANTE, exceto nos casos em que restar comprovado que a causa dos problemas de conectividade foram os recursos de TI da CONTRATANTE alheios ao objeto do contrato.

19.7. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço (ITSM) provida pela CONTRATANTE, via telefone 0800 disponibilizado pela contratada, via encaminhamento de e-mail ou ainda via ferramenta de monitoramento.

19.8. Caberá à CONTRATANTE a disponibilização de acesso à ferramenta de ITSM para os prestadores de serviços da CONTRATADA, e também o repasse das informações necessárias para viabilizar o seu uso.

19.9. A ferramenta de ITSM será configurada com as filas de chamados técnicos cuja resolução é de competência da CONTRATADA e com os itens do catálogo de serviços (Anexo II do Termo de Referência) pertinentes à contratação.

19.10. Os prestadores deverão interagir com a ferramenta de ITSM da CONTRATANTE para registro de todos os eventos relativos ao chamado técnico, por exemplo, para acrescentar comentários ao chamado, para o registro da solução aplicada, para a solicitação de outras informações consideradas pertinentes ao atendimento ou para o encerramento do chamado técnico.

19.11. Caberá à CONTRATADA o ajuste ou a reclassificação do chamado técnico no item do catálogo correspondente após o encaminhamento da demanda pelo atendimento de primeiro nível, sempre que for pertinente.

19.12. O regime de execução das atividades que são objeto da contratação deverá obedecer aos critérios de impacto e urgência definidos no catálogo de serviços.

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

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

19.15. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da PF, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar a base de conhecimento da CONTRATANTE e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.

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

19.17. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CGTI/PF.

19.18. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo

CONTRATANTE para esse fim.

19.19. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras). O material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, etc.) será de sua responsabilidade.

20. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

20.1. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentado na seção 15.

20.2. O chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

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

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

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

Tabela: Critérios para Definição do Impacto das Solicitações

Impacto	Fatos Determinantes
Alto	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.<input type="checkbox"/> Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.<input type="checkbox"/> Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.
Médio	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.<input type="checkbox"/> O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.<input type="checkbox"/> Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.<input type="checkbox"/> O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.<input type="checkbox"/> A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.<input type="checkbox"/> A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Critérios para Definição da Urgência das Solicitações

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.<input type="checkbox"/> O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.<input type="checkbox"/> O sistema ou recurso é crítico.

Alta

- ☐ O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
- ☐ O sistema ou recurso é sensível.

20.6. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados. 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 abaixo. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

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

IMPACTO	URGÊNCIA	ALTA	CRÍTICA
ALTO		2	1
MÉDIO		3	2
BAIXO		4	3

20.7. O CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidas na tabela de “Critérios para Definição do Impacto das Solicitações” e na tabela “Critérios para Definição da Urgência das Solicitações”. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TI (ANEXO II) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. Os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA estão no ANEXO III, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na tabela “Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência”, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de “impacto” e “urgência” presentes nos ANEXOS II e III poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

20.8. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

20.9. Cada storage deve ser monitorado, se disponível, por ferramenta específica do fabricante para este fim. Cada ocorrência de indisponibilidade ou falha do equipamento monitorado que não seja de responsabilidade do fabricante ou que não esteja vinculada a uma garantia do fabricante, deve ser tratada como incidente pela CONTRATADA. O TIT será contabilizado a partir da comunicação do incidente pela ferramenta de monitoramento até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

20.10. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.

20.11. Cada chamado deve ser atendido dentro do nível de serviço (SLA) estipulado. Para cada chamado que exceder o SLA, será aplicado uma penalização em forma de pontuação, conforme descrito com mais detalhes na seção 20 - CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO. Cada 10 pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo das glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

20.12. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço poderão ser obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço.

20.13. Considerando que a prioridade dos chamados depende exclusivamente do cruzamento entre “urgência” e “impacto”, haverá somente 4 níveis de prioridades a serem atendidos, conforme descrito na tabela abaixo.

20.14. Logo, os SLAs máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo

com o nível de prioridade de atendimento, são:

Tabela: SLAs para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) em minutos	Classificação do atendimento / Sanção	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) em horas	Classificação do atendimento / Sanção
1	Em até 15 min	Aceito	Em até 2h	Aceito
	15 < TIT ≤ 30	5 pontos	2h < TMS ≤ 4h	30 pontos
	TIT > 30	25 pontos a cada 30 minutos fora do prazo	TMS > 4h	50 pontos a cada hora fora do prazo
2	Em até 25 min	Aceito	Em até 4h	Aceito
	25 < TIT ≤ 40	5 pontos	4h < TMS ≤ 8h	10 pontos
	TIT > 40	10 pontos a cada 20 minutos fora do prazo	TMS > 8h	10 pontos a cada hora fora do prazo
3	Em até 60 min	Aceito	Em até 8h	Aceito
	60 < TIT ≤ 80	5 pontos	8h < TMS ≤ 16h	10 pontos
	TIT > 80	10 pontos a cada 30 minutos fora do prazo	TMS > 16h	10 pontos a cada hora fora do prazo
4	Em até 80 min	Aceito	Em até 12h	Aceito
	80 < TIT ≤ 100	5 pontos	12h < TMS ≤ 24h	5 pontos
	TIT > 100	10 pontos a cada 60 minutos fora do prazo	TMS > 24h	5 pontos a cada hora fora do prazo

20.15. Caso fique caracterizado que o SLA foi expirado por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, o tempo perdido pelo evento externo não será considerado no cálculo do SLA.

20.16. Para fins de cálculo de atendimento ao SLA, os chamados com prioridade 3 e 4 só terão o tempo de atendimento computado em dias úteis e em horário comercial (8h-18h)..

20.17. Pode ser que, durante a análise de um problema gerado por diversos incidentes, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

21. EXECUÇÃO DE ATIVIDADES COMPLEXAS OU CONTINUADAS

21.1. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um novo serviço a ser acrescentado no catálogo de serviço. O serviço deve possuir um plano de atendimento que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas, além de um SLA para atendimento, mediante aprovação do CONTRATANTE.

21.2. Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução na forma de um novo serviço a ser acrescentado no catálogo de serviço, para aprovação do CONTRATANTE.

21.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente o plano de execução do novo serviço e autorizar a sua execução. Se o plano não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o

CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e o SLA. Durante a execução, todas as tarefas relativas ao plano de atividades deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

21.4. Não fazem parte do escopo deste serviço a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas, que não dependam de um planejamento prévio. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades da equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TI, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.

22. QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

22.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

22.1.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

22.1.2. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

22.1.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

22.1.4. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

22.2. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

22.2.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

22.2.2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

22.2.3. Caso os serviços entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

22.3. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

23. REMUNERAÇÃO

23.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

23.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

23.3. Remuneração Mensal = [(ValorAnualContratado/12) – AjusteNívelDeServiço]

23.3.1. Onde:

23.3.2. Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

23.3.3. Valor Anual Contratado = Valor total anual estabelecido em CONTRATO

23.3.4. Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, limitado a 30%.

23.4. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

24. NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS

24.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. 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 vincula-se ao novo 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.

24.2. Os serviços disponíveis estão listados no Catálogo de Serviços, presente no Anexo II deste Termo de Referência. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que podem ser realizadas. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

24.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, caso contrário serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na tabela “SLAs para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições”. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TI. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – Key Performance Indicators). A relação de sistemas e recursos do ambiente de TI que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no ANEXO III deste Termo de Referência.

24.4. O desempenho dos serviços de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada recurso será calculado em função da disponibilidade do recurso de TI. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da tabela abaixo, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento.

Tabela: Níveis Mínimos de Desempenho.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos no Anexo III, dividido pelo tempo total de operação destes serviços e recursos, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%

24.5. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

24.6. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

24.6.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias

em cada mês avaliado.

24.6.2. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo CONTRATANTE.

24.6.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

24.6.4. Caso fique caracterizado que 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 desempenho.

24.6.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

24.6.6. Nos casos em que o chamado não for de responsabilidade da CONTRATADA, o SLA não será levado em consideração para aplicação de glosa.

24.6.7. No caso do indicador de atendimento aos SLAs, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato.

24.6.8. Ainda em relação ao SLA, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos.

24.6.9. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa. Nos casos em que os índices não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.

24.6.10. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “ALTÍSSIMO”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

24.6.11. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

24.7. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na tabela “Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA”, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Tabela: Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA.

Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada () pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta até o limite de 100 pontos. A cada 100 pontos atingidos por este indicador para cada serviço ou recurso, a pontuação dobra.

24.8. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

24.9. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por

descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Tabela: Termos de Serviço a Serem Observados Pela CONTRATADA e Penalizações Aplicáveis.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos <i>racks</i> de equipamentos e <i>patch panels</i> , ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do <i>datacenter</i> e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS13	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e <i>patches</i> de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10

TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe da CGTI.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de operar e monitorar pró-ativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS26	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS28	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS29	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS30	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS31	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS32	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS33	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	300
TRS34	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS35	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS36	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10

25. RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO

25.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

25.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.

- 25.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
- 25.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
- 25.5. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na tabela abaixo:

Tabela de Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<input type="checkbox"/> Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos (ver Anexo III), de acordo com a determinação do CONTRATANTE. <input type="checkbox"/> Quantidade de tarefas (Jobs) de backup realizados no período. <input type="checkbox"/> Percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso. <input type="checkbox"/> Relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período. <input type="checkbox"/> Relação da capacidade total e disponível dos recursos de storage e backup administrados.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<input type="checkbox"/> Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. <input type="checkbox"/> Percentual de requisições e incidentes encerrados no período. <input type="checkbox"/> Percentual de requisições e incidentes atendidos pela equipe no período. <input type="checkbox"/> Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período, com descrição da prioridade e tempo de atendimento. <input type="checkbox"/> Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<input type="checkbox"/> Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas pela equipe no período. <input type="checkbox"/> Sugestões da equipe para melhorias nos processos de execução das atividades.

- 25.6. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas.
- 25.7. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

26. REUNIÃO INICIAL E REUNIÕES DE AVALIAÇÃO

- 26.1. Após a assinatura do contrato, a CGTI/PF convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data de assinatura do contrato, nos termos do inciso III do Art. 32 da IN 04/2014-SLTI/MPOG. A reunião deverá contar com a participação do preposto da CONTRATADA e do seu representante legal. Nesta reunião deverão ser entregues os termos de sigilo e ciência de que trata o inciso V do Art. 19 da IN 04/2014-SLTI/MPOG (ver anexos V e VI).
- 26.2. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões periódicas de avaliação. A CONTRATADA deverá elaborar as respectivas atas de reunião e realizar o encaminhamento destas para a equipe de gerenciamento do contrato, no

prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, para integrar os registros de gestão contratual.

27. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

27.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto a Polícia Federal. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

27.2. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO, nas formas relacionadas na tabela abaixo:

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

27.3. A CONTRATADA deverá dispor de serviço de e-mail próprio, no qual serão criadas as contas dos prestadores de serviços que atuarão neste contrato. Os endereços de e-mail dos colaboradores serão utilizados para a designação de atividades do contrato, através de distribuição pela ferramenta de requisição de serviço ou através de ordem de serviço diretamente repassada ao preposto pelo CONTRATANTE. As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador da CONTRATADA, e validadas pela equipe de gerência de TI do CONTRATANTE.

28. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

28.1. O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas, observado Art. 40 Inc. XIV, “a” da Lei 8.666/1993. As Notas Fiscais / Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pela equipe de gestão contratual.

28.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais – em consonância com as

regras previstas no Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

28.3. A remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

28.4. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

28.5. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

28.6. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

28.7. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada ao Setor Administrativo da Coordenação Geral de TI, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

28.8. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

28.9. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da CONTRATADA junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta “on-line”, cujo documento será anexado ao processo de pagamento. O Fiscal Administrativo do CONTRATO também será responsável pela verificação da manutenção das regularidades Fiscal, Previdenciária e Trabalhista da CONTRATADA, conforme disposto no Art. 34 da Instrução Normativa nº 04/2014 – SLTI/MPOG.

28.10. A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com a Polícia Federal e o período de faturamento ao qual a nota se refere.

28.11. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

28.12. $I = (TX/100) / 365$

28.13. $EM = I \times N \times VP$, onde:

28.14. I = Índice de atualização financeira;

28.15. TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

28.16. EM = Encargos moratórios;

28.17. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

28.18. VP = Valor da parcela em atraso.

28.19. O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

29. COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS

29.1. À CONTRATADA será dado prazo de 10 dias para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações e experiências exigidas pelos prestadores do serviço. A não apresentação de todas as comprovações após este período ensejará glosa de 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato por dia de irregularidade, até que seja regularizada a situação e até o limite de 30% no mês.

29.2. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações e experiências deverão ser entregues em até 10 dias após a renovação.

29.3. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.

29.4. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência.

29.5. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados nesse documento.

29.6. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

29.6.1. Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

29.6.2. Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

29.7. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

30. DOS CRITÉRIOS AMBIENTAIS

30.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

30.2. Deverá respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis disponibilizado no site da AGU (http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/191832), no que couber.

30.3. 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 pelo CONTRATANTE.

30.4. 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 pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF

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

31. SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

31.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela Polícia Federal, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter

acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

31.2. A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (ANEXO V). Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (ANEXO VI).

31.3. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da PF não poderá ser utilizada para fins particulares.

31.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

32. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

32.1. O CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

32.2. Caberá ainda à CGTI/PF, como CONTRATANTE:

32.2.1. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões.

32.2.2. Manter histórico do gerenciamento do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução – Inciso XIV do Art. 34 da IN 04/2014-SLTI/MPOG.

32.2.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA.

32.2.4. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do CONTRATO.

32.2.5. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO.

32.2.6. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

32.2.7. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento.

32.2.8. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.

32.2.9. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pelo CONTRATANTE, podendo sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

32.2.10. Notificar, por escrito, a empresa CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

32.2.11. Comunicar à empresa CONTRATADA qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.

32.2.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.

32.2.13. Viabilizar o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TI do CONTRATANTE, para a execução de atividades dentro do escopo deste contrato.

32.2.14. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que

não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pelo CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

32.2.15. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela empresa CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

32.2.16. Comunicar imediatamente à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

32.2.17. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

32.2.18. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço, atestando as respectivas faturas.

32.2.19. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

32.2.20. Aplicar as glosas previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas.

32.2.21. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE, e estipular prazos para e a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.

32.2.22. Comunicar previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

33. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

33.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos, e, ainda, a:

33.1.1. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

33.1.2. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

33.1.3. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

33.1.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.

33.1.5. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.

33.1.6. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.

33.1.7. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.

33.1.8. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato.

33.1.9. Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.

- 33.1.10. Detalhar e repassar para ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.
- 33.1.11. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.
- 33.1.12. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 33.1.13. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.
- 33.1.14. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.
- 33.1.15. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 33.1.16. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato.
- 33.1.17. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 33.1.18. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
- 33.1.19. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o Setor Administrativo da Coordenação Geral de TI, para fins de pagamento.
- 33.1.20. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 33.1.21. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 33.1.22. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 33.1.23. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- 33.1.24. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 33.1.25. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.
- 33.1.26. Substituir imediatamente, a critério do CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado.
- 33.1.27. Designar profissionais para atuar como preposto e supervisores, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE. O preposto poderá ser contatado pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.
- 33.1.28. A contratada deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.
- 33.1.29. A contratada deverá indicar substitutos para os prepostos no caso de férias ou outros afastamentos.
- 33.1.30. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência.

- 33.1.31. Capacitar à equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 33.1.32. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.
- 33.1.33. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas.
- 33.1.34. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 33.1.35. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.
- 33.1.36. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
- 33.1.37. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 33.1.38. Fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 33.1.39. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 33.1.40. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 33.1.41. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.
- 33.1.42. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.
- 33.1.43. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 33.1.44. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 33.1.45. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 33.1.46. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 33.1.47. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 33.1.48. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 33.1.49. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, trabalhista e previdenciária conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.
- 33.1.50. Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.
- 33.1.51. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos

quadros da CONTRATADA.

33.1.52. Promover o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais.

33.1.53. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.

33.1.54. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

33.1.55. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

33.1.56. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.

33.1.57. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

33.1.58. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratando, independentemente das penalidades previstas em contrato.

33.1.59. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.

33.1.60. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

33.1.61. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica do CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços.

33.1.62. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.

33.1.63. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

33.1.64. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.

33.1.65. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

33.1.66. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.

33.1.67. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.

33.1.68. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.

33.1.69. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das 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.

33.1.70. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.

33.1.71. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura de backup e storage, a topologia física e lógica da rede SAN do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços e submeter a aprovação do CONTRATANTE.

33.1.72. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço o CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.

33.1.73. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993.

34. DA SUBCONTRATAÇÃO

34.1. É vedada a subcontratação, no todo ou em parte do objeto deste Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo de demais sanções cabíveis, exceto se autorizado pelo CONTRATANTE e somente caso a subcontratação seja prestada pelo fabricante dos equipamentos presentes na CGTI.

35. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

35.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

36. ESTIMATIVAS DE PREÇO DA CONTRATAÇÃO

36.1. Consoante o que dispõe a IN 04/2014 SLTI MPOG, em seu artigo 14, inciso VII, conforme pesquisa de mercado realizada, segue os valores médios encontrados para o objeto desta contratação:

Item	Bem/Serviço	Quantidade prevista	Valor unitário	Valor Total
01	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para administração e operação da infraestrutura de armazenamento (storage) e backup da Polícia Federal, conforme especificações e condições do Termo de Referência.	01	R\$ 2.494.695,00	R\$ 2.494.695,00
Total				R\$ 2.494.695,00

36.2. A memória do cálculo e o mapa de preços foram disponibilizadas na nota técnica deste processo de contratação.

37. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

37.1. Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços;

37.2. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os

apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

37.3. A realização da gestão e fiscalização contratual será efetuada por equipe formalmente designada para tanto, que será composta por Gestor contratual, Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo;

37.4. Caberá ao Gestor do contrato, dentre outras responsabilidades constantes no Plano de Fiscalização: preparar, convocar e participar da reunião de início de contrato; enviar demandas de correção à Contratada; enviar indicação de glosa e sanção; realizar o ateste da nota fiscal com base nos relatórios dos fiscais; manter histórico da gestão do contrato; realizar medição do SIASG, com apoio dos relatórios emitidos; atualizar o sistema e-Log com informações de notas fiscais e outras relevantes (IN nº 51/2011-DG/PF) e confeccionar o Termo de Encerramento do Contrato;

37.5. Caberá ao fiscal requisitante do contrato, dentre outras responsabilidades constantes no Plano de Fiscalização: participar de reunião de início do contrato; auxiliar o fiscal técnico na confecção dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo; identificar não conformidades na execução do Contrato, consoante Termo de Referência; verificar a manutenção das condições definidas e elaborar pedido de modificação contratual, se for o caso.

37.6. Caberá ao fiscal técnico do contrato, dentre outras responsabilidades constantes no Plano de Fiscalização: participar de reunião de início do contrato; receber ou rejeitar o objeto do contrato; avaliar a qualidade dos serviços realizados, conforme critérios definidos; confeccionar Termos de Recebimento Provisório e Definitivo e enviar ao Gestor do contrato; enviar demandas de correção (por delegação do Gestor do Contrato); identificar não conformidades, conforme Termo de Referência; verificar manutenção das condições definidas e elaborar pedido de modificação contratual.

37.7. Caberá ao fiscal administrativo do contrato, dentre outras responsabilidades constantes no Plano de Fiscalização: participar de reunião de início do contrato; avaliar aderência aos termos contratuais, conforme Termo de Referência e Contrato; verificar a manutenção das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da Contratada; emitir Relatório de Aderência Administrativa e encaminhar ao gestor do contrato.

37.8. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993;

38. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

38.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas e glosas previstas neste Termo, em Contrato ou em Edital e demais cominações legais a CONTRATADA que:

- 38.1.1. Apresentar documentação falsa.
- 38.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- 38.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato.
- 38.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.
- 38.1.5. Fizer declaração falsa.
- 38.1.6. Cometer fraude fiscal.
- 38.1.7. Não assinar o contrato.
- 38.1.8. Deixar de entregar documentação exigida no edital.
- 38.1.9. Não manter a proposta.

38.2. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial da obrigação assim considerado pela Administração, sem prejuízo de demais sanções legais cabíveis, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

38.2.1. Advertência escrita: quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato.

38.2.2. Inexecução parcial: hipóteses em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto no termo de referência. A inexecução parcial restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

38.2.2.1. Inexecução parcial: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos. A inexecução parcial ensejará a aplicação de multa contratual de 5% do faturamento nominal mensal.

38.2.3. Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

38.2.3.1. Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual ou por dois meses consecutivos.

38.2.3.2. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

38.2.3.3. A não transferência de conhecimentos nos termos descritos neste TR.

38.2.3.4. A inexecução total ensejará a aplicação de multa de 10% sobre o valor do faturamento nominal anual do contrato, sem prejuízo de ação administrativa para a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Polícia Federal, pelo prazo de até dois anos, nos termos do Art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993.

38.2.4. Declaração de inidoneidade: a CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição por inexecução total, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, nos termos do Art. 87, IV da Lei nº 8.666/1993.

38.3. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

38.4. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de níveis mínimos de serviço e desempenho determinados em seção específica.

38.5. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas.

38.6. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias após a notificação, para as penalidades de advertência e multa por inexecução parcial, e de 10 (dez) dias para as penalidades relativas à inexecução total do CONTRATO.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO RODRIGO BRITO E SILVA, Agente Administrativo**, em 05/09/2018, às 15:20, 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 **DAVID GOMES GUIMARAES, Perito(a) Criminal Federal**, em 05/09/2018, às 15:36, 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 **ORLANDO BATISTA DA SILVA NETO, Chefe de Serviço**, em 05/09/2018, às 16:40, 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



http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8138622** e o código CRC **C0832812**.

Referência: Processo nº 08206.000160/2017-19

SEI nº 8138622



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO**

**ANEXO I – DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS**

NOME DA EMPRESA LICITANTE/RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX/E-mail:

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE ARMAZENAMENTO (STORAGE) E BACKUP				
Lote Único		Qtde	Preços – Em R\$	
Item	Descrição		Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
01	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para administração e operação da infraestrutura de armazenamento (storage) e backup da Polícia Federal, conforme especificações e condições do Termo de Referência.	01		
Valor Global da Proposta (R\$) por extenso				

VALIDADE DA PROPOSTA: (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Os preços apresentados contemplam todos os custos necessários à prestação do serviço ou fornecimento do bem, como taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou quaisquer outras obrigações que possam incidir direta ou indiretamente no objeto.

Declaro, para os devidos fins, estar de acordo com todas as obrigações e imposições trazidas no Termo de Referência.

Local e data

(Assinatura do representante legal da empresa)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO II – DO TERMO DE REFERÊNCIA

Catálogo de Serviços de TI

1 – Serviços aos Usuários Comuns de TI

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de caixas de e-mail	Médio
	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Médio

2 – Serviços aos Usuários Especializados de TI

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Backup	Instalação do Backup	Instalação, configuração e atualização de equipamentos de Backup	Baixo
		Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Baixo
	Administração do Backup	Realocação de Espaço Físico em Backup	Médio
		Execução de relatórios e extração de indicadores.	Baixo
		Troubleshooting e acionamento da garantia no caso de detecção de falhas nos equipamentos	Alto
	Execução de Rotinas de Backup	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Baixo
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Baixo
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Baixo
	Restauração de Backups	Restauração de Dados de Usuários	Médio
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Médio
		Restauração de Dados de Bancos de Dados	Médio
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Médio
Armazenamento / Storage	Instalação de Storage	Instalação, configuração e atualização de Storage	Baixo
		Criação de Unidade Lógica em Storage	Médio
	Administração de Storage	Criação de unidades de armazenamento em rede (compartilhamento de arquivos)	Médio
		Execução de relatórios e extração de indicadores.	Baixo
		Otimização de Performance em Storage	Médio
		Realocação de Espaço Físico em Storage	Médio
		Troubleshooting e acionamento da garantia no caso de detecção de falhas nos equipamentos	Alto
Rede SAN	Operação da rede SAN	Configuração de zonas e caminhos lógicos nos elementos da rede SAN Fiber Channel/FCoE	Médio
		Execução de relatórios e extração de indicadores	Baixo
Documentação	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Baixo
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Baixo

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
		Alteração de Item de Configuração de TI	Baixo
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Baixo
		Atualização de Script de Atendimento	Baixo
	Conhecimentos	Inclusão de Item de Conhecimento	Baixo
		Alteração de Item de Conhecimento	Baixo
		Exclusão de Item de Conhecimento	Baixo

3 – Atendimento de Incidentes de TI

INCIDENTE	IMPACTO
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico	Alto

4 – Atividades de Monitoramento (prestação contínua)

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE
Monitoramento de Rede SAN	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.
Monitoramento de Storage e Backup	Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup
Monitoramento Complementar	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.
	Monitoramento de ordens de serviço externas
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO III – DO TERMO DE REFERÊNCIA

SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS E RECURSOS DE TI

1 – Sistemas e Recursos Críticos

Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
DELL/EMC VMAX	Storages VMAX		Crítica
DELL/EMC Unity	Storages Unity		Crítica
DELL/EMC Isilon	Storages Isilon		Crítica
DELL/EMC Equallogic	Storages Equallogic		Crítica
DELL/EMC Avamar	Storage Avamar e console do Avamar		Crítica
DELL/EMC Data Domain	Storage DD e console do DD		Crítica

2 – Sistemas e Recursos Sensíveis

Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
DELL/EMC NetWorker	Console do NetWorker		Alta
DELL/EMC DPA	Console do DPA		Alta



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO IV – DO TERMO DE REFERÊNCIA
PARQUE DE EQUIPAMENTOS DA CGTI/PF

1 – Equipamentos de Rede e Infraestrutura na CGTI

CATEGORIA	FABRICANTE/MODELO	QUANTIDADE
Rede SAN	Cisco MDS SAN Switch	2
CATEGORIA	FABRICANTE/MODELO	QUANTIDADE
Backup	DELL/EMC EMC Disk Library for Mainframe (DLM2100)	1
	DELL/EMC Data Domain 4500 (191 TB)	1
	DELL/EMC Avamar (101 TB)	1
CATEGORIA	FABRICANTE/MODELO	QUANTIDADE
Storage	DELL/EMC VMAX 40k (220TB cada)	2
	DELL/EMC Unity600 (210TB cada)	2
	DELL/EMC Isilon OneFS v8 (220 TB)	1
	DELL/EMC Equallogic FS 7600	1
CATEGORIA	FABRICANTE/MODELO	QUANTIDADE
Softwares	DELL/EMC NetWorker	1
	DELL/EMC Backup and Recovery Manager	1
	DELL/EMC Data Protection Advisor (DPA)	1
	DELL/EMC Data Protection Suite (DPS)	1



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO V – DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DO TERMO DE SIGILO

O(a) Sr.(a) CPF nº..... endereço
....., profissional responsável pela execução do contrato nº
...../....., **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na CGTI/PF e
que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda e qualquer informação pertencente exclusivamente à Polícia Federal e seus afiliados, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, processos, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, sistemas de logística e layouts, planos de negócios (business plans), documentos, contratos, papéis, pareceres, dados e código fonte, que forem disponibilizados a mim sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Não se configuram informações confidenciais:

- a. aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;
- b. aquelas que não são mais consideradas confidenciais pela coordenação do projeto e pelo Departamento de Tecnologia da Informação da Polícia Federal;

- c. os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados à Polícia Federal, adquiridos por mim durante o projeto.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela coordenação do projeto.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

Local e Data

Nome:

CPF:

Endereço – telefone – fax:

E-mail:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO VI – DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA

Contrato nº			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Mat.	
Contratante:			
Contratada:		CNPJ	
Preposto da Contratada:		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Responsabilidade e Sigilo e das normas de segurança vigentes na Polícia Federal.

Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis na Polícia Federal, tais como: telefones, impressoras, email, acesso à internet, entre outros.

_____, _____ de _____ de 20____

CIÊNCIA	
Funcionários da Contratada	
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO VII

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº .../20...-DTI/PF, que a empresa, CNPJ/MF n.º, representada por seu Responsável Técnico, CPF nº, em visita realizada às instalações da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação da Polícia Federal (DTI/PF), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos *softwares* em utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Brasília/DF, dede 20...

(Assinatura e carimbo)

NOME COMPLETO

Cargo

Matrícula PF

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO**

ANEXO VIII

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos/declaramos que a empresa Nome da Empresa, inscrita no CNPJ/RFB nº CNPJ, Inscrição Estadual nº I.E., estabelecida no (a) Endereço da Empresa, executa (ou executou) serviços de (Detalhamento do Serviço) para este órgão (ou para esta empresa).

Detalhamento dos serviços:

Detalhar serviços atestados

Declaramos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente.

Local, dia/mês/ano.

Nome do Atestante

Cargo

CPF / Matrícula



MSP – Polícia Federal
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO IX - Ordem de Serviço

OS Nº:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	Nº do Contrato:
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:		CNPJ/MF:	
Telefone:		Contato:	
INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social: DPF – Departamento de Polícia Federal			
CNPJ/MF: 003.944.94/0080-30			
Endereço: SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício CTI, CEP: 70610-902			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para administração e operação da infraestrutura de armazenamento (storage) e backup da Polícia Federal, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Prazo de Execução: 30 dias.			
Locais de Execução: Coordenação Geral de Tecnologia da Informação – Polícia Federal: SAIS Quadra 07 lote 23 Edifício DTI -Setor Policial Sul CEP: 70.610-200 – BRASILIA/DF			
Valor dos Serviços: R\$ _____ Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA			
A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pela Polícia Federal definidas no CONTRATO.			
Brasília, ____ de ____ de ____.		_____ Assinatura	
AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE			
A Polícia Federal autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.			
Brasília, ____ de ____ de ____.		_____ Assinatura	



MSP - Polícia Federal

DTI – DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO X - Termos de Recebimento Provisório e Definitivo

OS Nº:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	Nº do Contrato:
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:		CNPJ/MF:	
Telefone:		Contato:	
INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social: DPF – Departamento de Polícia Federal			
CNPJ/MF: 003.944.94/0080-30			
Endereço: SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício DTI, CEP: 70610-902			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para administração e operação da infraestrutura de armazenamento (storage) e backup da Polícia Federal, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Prazo de Execução: 30 dias.			
Locais de Execução: Coordenação Geral de Tecnologia da Informação – Polícia Federal: SAIS Quadra 07 lote 23 Edifício DTI -Setor Policial Sul CEP: 70.610-200 – BRASILIA/DF			
RECEBIMENTO PROVISÓRIO			
A Polícia Federal recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.			
Brasília, ____ de ____ de ____.		_____ Fiscal Técnico do Contrato	
RECEBIMENTO DEFINITIVO			
A Polícia Federal recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.			
Valor dos Serviços: R\$ _____			
Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
Brasília, ____ de ____ de ____.		_____ Fiscal Técnico do Contrato	
		_____ Fiscal Requisitante do Contrato	