



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

MINUTA DE TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de sistema de integração e gestão aeronáutica, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Valor máximo ou menor percentual de desconto
1	Contratação pelo período de 12 meses de contrato de fornecimento de solução de integração e gestão aeronáutica	R\$ 240.000,00

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A CAOP tem em suas atribuições planejar, orientar, implementar, coordenar e avaliar a execução de ações táticas em que se empreguem meios aéreos, prestando apoio aéreo às unidades centrais e descentralizadas da PF.

2.2. Buscando atender à crescente demanda de forma ágil e segura é necessário acompanhar os processos de modernização da Aviação Civil, bem como a Aviação Operacional aplicando as melhores práticas na Polícia Federal.

2.3. A modernização tecnológica a partir aquisição de um sistema de gestão e controle voltado ao mercado aeronáutico e sua operação que integre de forma automatizada todos os serviços envolvidos na viabilização da aviação operacional proporcionará racionalizar custos e otimizar o uso dos bens e recursos humanos e materiais na aviação operacional da Polícia Federal.

2.4. Há a necessidade de padronizar procedimentos e unificar em uma só base de dados a parte de planejamento, operação, manutenção, instrução treinamento e formação aeronáutica, controle e disponibilidade da tripulação e passageiros, contratos, coordenação de voo, legislação, despacho operacional, controle de abastecimento além de disponibilizar relatórios para embasar decisões estratégicas em solução única de TIC.

2.5. Desta forma será possível centralizar o gerenciamento operacional, disponibilizar o controle estatístico dos indicadores referentes às atividades e das operações que utilizam aviação operacional de forma ágil informações estratégicas necessárias ao Diretor da DIREX e à Direção Geral.

2.6. A solução de integração e gestão aeronáutica, para as atividades que compõe a aviação operacional da Polícia Federal, deverá incluir: a customização da solução de acordo com especificidades da PF, cessão de direito de uso da solução durante o período contratual, fornecimento de alterações e atualizações necessárias para continuidade dos serviços nos moldes contratados, suporte on-line 24 x 7 e local quando necessário em horário comercial, treinamento presencial e remoto, com capacidade de geração automática de back-up dos dados e controle acesso compatível com LDAP da PF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

2.7. A CONTRATADA deverá possuir permissão legal de comercialização, além do suporte técnico necessário que garanta o funcionamento, atualização e customização do sistema durante o período contratado. A solução deverá atender a todos os serviços operacionais desenvolvidos pela CAOP referentes a Aviação Operacional. A solução deve ser mantida sempre atualizada e adequado as normas e dispositivos legais que norteiam a Aviação Civil no Brasil sem prejuízo aos demais dispositivos legais.

2.8. No entanto, deve ser salientado que, no caso da presente contratação, os critérios para mensuração dos serviços de suporte serão baseados em indicadores representativos da qualidade dos serviços prestados, e não por critérios meramente quantitativos.

3. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS E VIGÊNCIA CONTRATUAL

3.1. Conforme definição da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30/04/2008, a contratação trata de serviços continuados, cuja interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente. A Lei 8.666 prevê em seu artigo 57, que a prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses;

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

3.3. O objeto desta licitação enquadra-se nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, por se tratar de bem comum, com características e especificações usuais de mercado.

3.4. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em 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.

3.5. 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.

3.6. **Vigência Contratual**

3.6.1. 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. Por se tratar de fornecimento de sistema de integração e gestão aeronáutica, descrito na legislação como serviço continuado.

3.6.2. 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.

3.6.3. 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.

3.6.4. 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.

3.6.5. 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.

4. **FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Os serviços serão executados conforme critérios estabelecidos a seguir:

4.2. A solução deverá ser instalada no Data Center da Polícia Federal e deverá atender os requisitos de compatibilidade estabelecidos no item 7 deste Termo de Referência garantindo o sigilo dos dados e as normas de segurança de TI estabelecidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI/PF.

4.3. A CONTRATADA será responsável pela instalação da solução no ambiente da DTI/PF em até 15 dias após a assinatura do contrato, bem como se compromete a manter a quantidade de colaboradores necessários para realização da integração do controle de acesso e demais adequações e customizações previstas neste Termo de Referência.

4.4. A solução fornecida deverá 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.

4.5. A prestação dos serviços de suporte na modalidade presencial deverá ocorrer na Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação, localizada no endereço SAIS Quadra 07, Lote 23, Edifício CGTI, Brasília-DF, Cep: 70610-200.

4.6. Para a prestação de serviços de suporte na modalidade presencial a CONTRATANTE fornecerá posições em mesas de trabalho dotadas de energia elétrica e de microcomputadores para até três técnicos da CONTRATADA, de forma simultânea, durante o período em que o incidente permanecer.

4.7. Para viabilizar a prestação remota, dos serviços de suporte, quando necessário, a critério exclusivo da CONTRATANTE poderá ser fornecido 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.

4.8. 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.

4.9. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por telefone, e-mail ou ferramenta de ITSM disponibilizado pela contratada, cabendo a está informar por e-mail ao solicitante o número, horário de abertura do chamado e prazo de atendimento.

4.10. Caberá à CONTRATADA em caso a disponibilização de acesso à ferramenta de ITSM para a CONTRATANTE também o repasse das informações necessárias para viabilizar o seu uso.

4.11. A solução fornecida deve estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, em especial autoridades aeronáuticas; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da DTI/PF.

4.12. **Do sigilo e da Segurança das informações**

4.12.1. 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.

4.12.2. 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.

4.12.3. 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.

4.12.4. 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.

4.13. **Da Participação por Meio de Consórcios**

4.13.1. 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.

4.13.2. 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.

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

5. INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:

5.1. A demanda do órgão gerenciador e dos participantes tem como base as seguintes características:

5.1.1. O sistema deverá ser capaz de gerenciar no mínimo 10 aeronaves simultaneamente com base nos requisitos estabelecidos no item 2 do presente Termo de Referência;

5.1.2. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de usuários envolvidos na aviação operacional da PF, sejam servidores da CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 20(vinte) acessos simultâneos;

5.1.3. Atender aos demais requisitos estabelecidos estabelecidos item 2;

5.2. Local de execução dos serviços:

5.2.1. O local de referência em que será instalada a solução é a Diretoria Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal em Brasília (DF), no seguinte endereço: SAIS Quadra 07 lote 23 Edifício DTI -Setor Policial Sul CEP: 70.610-200 – BRASILIA/DF

5.2.2. Locais e horários de atendimento presencial, quando necessário, vinculado exclusivamente a indisponibilidade da plataforma em que o problema não possa ser resolvido remotamente será prestado nos seguintes endereços:

a)Coordenação de Aviação Operacional - Aeroporto Internacional de Brasília - Setor de Hangares, lotes 13 e 14, Lago Sul CEP: 71608-900 - Brasília, DF

b)Coordenação-geral de Tecnologia da Informação - Setor Policial Sul - SAIS Quadra 07 lote 23 CEP: 70.610-200 – BRASILIA/DF

6. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir.

6.2. Níveis de Serviços e Indicadores Mínimos de Desempenho em Serviços de Suporte:

6.2.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços de suporte 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.

6.2.2. Os serviços de suporte estão listados neste Termo de Referência. e o atendimento leva em consideração o tempo de resposta aos incidentes.

6.2.3. 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”.

6.2.4. 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:

6.2.5. O tempo de início de tratamento do chamado (TIC) 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 não poderá ultrapassar 5 minutos, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota, caso o tempo seja extrapolado será atribuído 5 pontos por ocorrência.

6.2.6. 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.

6.2.7. 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. 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.

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

6.2.9. Considerando que a prioridade dos chamados depende do tipo de solicitação, haverá 4 níveis de prioridades a serem atendidos, conforme descrito na tabela abaixo.

6.2.10. 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.

Tipo de Chamado por Prioridade	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) em horas	Classificação do atendimento / Sanção
1. Dúvidas com relação ao funcionamento da solução, orientações.	Em até 20min	Aceito
	20 < TMS ≤ 40min	10 pontos
	TMS > 40min	10 pontos a cada hora fora do prazo
2. Solução de incidente de forma remota	Em até 2h	Aceito
	2h < TMS ≤ 8h	10 pontos
	TMS > 8h	10 pontos a cada hora fora do prazo
3. Solução de incidentes que exijam atendimento local	Em até 24h	Aceito
	24h < TMS ≤ 48h	10 pontos
	TMS > 48h	10 pontos a cada 4 horas fora do prazo
4. Execução de atividades complexas e evolutivas que cause indisponibilidade	Agendado	Acordo entre as partes

6.2.11. 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.

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

6.2.13. Execução de atividades complexas ou continuadas que causem indisponibilidade ou que demandem maior prazo para execução, prioridade 4, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, que não comprometa o funcionamento do programa, que será aprovada pela CONTRATANTE e agendada a data para execução.

6.2.14. A CONTRATADA no intuito de garantir a qualidade dos Serviços deverá observar às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas. e executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE.

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

6.2.16. 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.

6.2.17. O índice de disponibilidade da solução não poderá ser inferior a 99% considerando neste caso apenas a disponibilidade do programa e não a infraestrutura da PF que não faz parte deste contrato. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos será atribuído 10 pontos para cada 0,5% abaixo do mínimo estipulado. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento e do relatório encaminhado pela CONTRATADA.

6.2.18. 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.

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

6.2.20. 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.

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

6.2.22. 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.

6.2.23. 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.

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

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

6.2.26. 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.

6.2.27. 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 de dados), 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.

6.2.28. 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.

6.2.29. 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.

6.2.30. 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).

6.2.31. 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	Ultrapassar o prazo de 5 minutos no TIC (tempo de início do tratamento do chamado) caracterizado no item 4.11.5	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/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS5	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS6	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS7	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS8	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS9	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
TRS10	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS11	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS12	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS13	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	300
TRS14	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

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

REQUISITOS BÁSICOS DO OBJETO

7.1. A solução deverá atender os seguintes requisitos:

7.1.1. Estar instalada na infraestrutura de datacenter do CONTRATANTE e todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis bem como atender os seguintes quesitos de compatibilidade:

7.1.1.1. Compatibilidade com um dos bancos de dados: Oracle Database 12; ou Mysql 5 ou superior ;ou SQL Server 2016 ou superior; ou Postgres 10 ou superior;

7.1.1.2. Compatibilidade com sistema operacional: RedHat: RHEL 7 ou superior; ou Windows Server 2012 ou superior;

7.1.1.3. A solução deve integrar de forma nativa com o fator de autenticação de usuários LDAP fornecida pela Polícia Federal;

7.1.1.4. É desejável ainda que a solução de autenticação de usuários seja integrada a autenticação da Polícia Federal por meio do protocolo OpenID Connect, o qual implementa o padrão OAuth 2.0;

7.1.1.5. A solução deverá disponibilizar acesso via plataforma web que seja compatível com a VPN utilizada pela Polícia Federal;

7.1.1.6. Ao fim do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar solução capaz de, ao menos, prover funcionalidade de consulta ou geração dos relatórios e *dashboards* definidos pela CONTRATANTE no decorrer da prestação do serviço. De forma a manter o acesso aos dados após o encerramento do contrato.

7.1.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

- 7.1.3. Ser multiusuário e multitarefa.
- 7.1.4. Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP e Active Directory), e possibilitar a integração com a ferramenta de gestão de identidade (Oracle Identity Manager).
- 7.1.5. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
- 7.1.6. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por 12 (doze) meses.
- 7.1.7. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos, XLS, XLM, ACCDB, MDB entre outros de uso comum para que seja possível importar os bancos de dados e planilhas existentes atualmente na CAOP.
- 7.1.8. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.
- 7.1.9. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de usuários envolvidos na aviação operacional da PF, sejam servidores da CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 20(vinte) acessos simultâneos.
- 7.1.10. Oferecer acesso via WEB com versão para desktop e mobile podendo ser acessada a partir de computador, tablete e celular de forma online e com armazenamento em tempo real e que seja compatível com a solução de VPN utilizada pela Polícia Federal.

7.2. A solução deverá fornecer *dashboards* integrado e customizável de acordo com o tipo de serviço desenvolvido pelo usuário podendo ser alterada conforme a necessidade para, relatórios gerenciais obrigatoriamente, integrar todos os módulos e informações descritas abaixo sem prejuízos de informações adicionais fornecidas pelo fabricante, sendo essencial a geração de relatórios customizados, dashboard contendo com informações mais utilizadas de acordo com o perfil do usuário.

7.3. Expedir notificações na aplicação e por e-mail relativas a vencimento de contratos, licenças, habilitações, manutenção e divergências, requisições pendentes a cada responsável designado.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DO OBJETO

O Sistema de Integração deverá incluir, no mínimo, os seguintes módulos: planejamento e operação aérea, coordenação de voo, tripulação, instrução e treinamento, manutenção, abastecimento, segurança operacional e AVSEC, backoffice, administrativo, tático operacional e auditoria, além de eventuais atualizações oferecidas pelo fabricante e que sejam de interesse da Polícia Federal.

Os módulos especificados abaixo deverão ser completamente integrados de forma que não seja necessária a inclusão de uma mesma informação duas vezes e que a consulta realizada em qualquer dos módulos reproduza as fidedignamente as informações:

7.4. Gestão, Planejamento, Operação e Coordenação de voo

- 7.4.1. Módulo de cadastro de aeronaves, modelo, fabricante, prefixo, nº do CA e validade, data de fabricação, aquisição, certificações.
- 7.4.2. Planejamento de etapas do voo, número da OMP, origem e destinos, METAR da rota atualizado. Cálculo e controle de abastecimento, carga, passageiros e tripulação por etapa do voo.
- 7.4.3. Planejamento de voos, tripulação, aeronaves, quantidade de passageiros, mapa de disponibilidade de aeronave e tripulação.
- 7.4.4. Controle de balanceamento da aeronave conforme manual do fabricante e informações do planejamento.
- 7.4.5. Controle de aeródromos públicos, privados, militares e heliportos, atualizado com base no ROTAER e possibilitar inclusão de novos pontos se necessário.
- 7.4.6. Controle de tripulação a bordo, extras, listas de passageiros, carga.
- 7.4.7. Gerar lista de passageiros contendo no mínimo nome completo, órgão e matrícula.
- 7.4.8. Controle de passageiros e carga, por órgão demandante, tipo do passageiro órgão vinculado.
- 7.4.9. Controle de escalas de voo, incluindo folgas, férias, licenças legais, indisponibilidade decorrente de documentação vencida.
- 7.4.10. Reporte de pane e discrepâncias.
- 7.4.11. Módulo para solicitação de missão por outras unidades e órgãos, e autorização.
- 7.4.12. Quantidade de voos realizados, por órgão requisitante e tipo de passageiros e carga.
- 7.4.13. Controle de hora de voo das aeronaves
- 7.4.14. Diário de bordo eletrônico certificado pela ANAC.
- 7.4.15. Relatórios ANAC e personalizados e *dashboards* personalizados relativos as informações acima

7.5. Tripulantes

- 7.5.1. Módulo de cadastro de tripulantes, dados pessoais, licenças e habilitações. Capacitação interna, cursos, treinamentos.
- 7.5.2. Controle de escalas de voo, incluindo folgas, férias, sobreaviso, licenças legais, disponibilidade e indisponibilidade decorrente de documentação vencida.
- 7.5.3. Controle automatizado de Licenças, Habilitações, ICAO com atualização no mínimo semanal junto a ANAC, incluindo validade de CMA.

- 7.5.4. Controle de horas de voo, diurna, noturna, visual ou por instrumentos, missão ou experiência ou treinamento, função a bordo.
- 7.5.5. Registro individual do piloto RIP.
- 7.5.6. Controle de diárias e jornada nos moldes do serviço público com base nas informações do diário de bordo.
- 7.5.7. Módulo de gerenciamento das informações
- 7.5.8. Módulo de consulta para o tripulante.
- 7.6. **Relatórios Operacionais e Estatísticos**
 - 7.6.1. Relatórios individuais por tripulante: licenças, habilitações, quantidade de voos, horas de voo por tipo e totais, horas de voo homologadas de outras empresas, diárias de viagem
 - 7.6.2. Controle de consumo de combustível
 - 7.6.3. Controle anual de voo
 - 7.6.4. Controle de horas de voo, manutenção programada
 - 7.6.5. *Dashboard* operacional por área de operação
 - 7.6.6. Demais relatórios que contenham informações contempladas neste termo de referência.
- 7.7. **Instrução e Treinamento**
 - 7.7.1. Controle automatizado de Licenças e Habilitações com atualização no mínimo diária junto a ANAC, incluindo validade de CMA.
 - 7.7.2. Planejamento de cursos, turmas, treinamentos,
 - 7.7.3. Módulo de avaliação, instrução e treinamento que permita utilização em tablete ou celular online.
 - 7.7.4. Biblioteca digital indexada e online, com pesquisa por título, autor ou palavras no texto, contendo informações e normas técnicas, documentos relevantes, manuais e publicações.
 - 7.7.5. Painel de validade e relatórios relativos as informações acima.
- 7.8. **Manutenção**
 - 7.8.1. Módulo de cadastro de modelos, aeronaves, itens controláveis, componentes, suprimentos, boletins de serviço, manuais de manutenção, publicações aeronáuticas, oficinas, fornecedores e serviços.
 - 7.8.2. Controle de disponibilidade de aeronave e registro automatizado nos painéis de disponibilidade em virtude de manutenção programadas ou corretivas.
 - 7.8.3. Mapa de controle de componentes em estoque incluindo validade de certificações
 - 7.8.4. Histórico de ocorrências, trocas de peças, discrepâncias, reparos executados por aeronave, por tipo de discrepância, por modelo.
 - 7.8.5. Alerta e notificação de pane e discrepâncias aos interessados.
 - 7.8.6. Controle financeiros dos contratos vinculados a manutenção.
 - 7.8.7. Controle de OS, com tipo de serviço, discrepância apontada, peças e serviços executados.
- 7.9. **Abastecimento**
 - 7.9.1. Controle e notificação de vencimento dos contratos e valor disponível para abastecimento.
 - 7.9.2. Controle de fornecedores de combustível, tabela de preços por localidade.
 - 7.9.3. Controle de abastecimento por número da CE, quantidade em litros, valor unitário, valor total, operador, upload da CE física, Nota fiscal vinculada e boleto de pagamento.
 - 7.9.4. Controle de Notas fiscais, por CE incluída, por vencimento e número do processo de pagamento e memorando vinculado.
 - 7.9.5. Controle de valor e litros gastos por fornecedor, localidade e contrato.
 - 7.9.6. Relatórios relativos as informações acima.
- 7.10. **Segurança Operacional e AVSEC**
 - 7.10.1. Comunicado, divulgação, recomendações e relatórios AVSEC (cadastro, controle e divulgação)
 - 7.10.2. RIRE, RAC
 - 7.10.3. Controle de jornadas, justificativas e relatórios
 - 7.10.4. RELPREV: (relato, classificação, encaminhamentos, resumo, conclusão, relatório)
 - 7.10.5. Análise e supervisão continuada relatório e acompanhamento.
- 7.11. **Back office e Administração**
 - 7.11.1. Controle de servidores, colaboradores, setor, função.
 - 7.11.2. Controle de acesso e permissão ao sistema por módulo, tipo de acesso (leitura, modificação, inclusão e exclusão).
 - 7.11.3. Cadastro de contrato, controle de prazos, validades, recorrências e relatórios.
 - 7.11.4. Cadastro de fornecedores

- 7.11.5. Controle de Notas fiscais, data de vencimento, contrato vinculado e opção de upload
- 7.11.6. Controle de valor de compensação e rateio com outras instituições (a partir de requisitante do serviço, número de passageiros) conforme custo padrão estabelecido.
- 7.11.7. Controle de viaturas e veículos, entrada, saída e abastecimentos, por usuário.
- 7.12. **Tático Operacional**
- 7.12.1. Geração e controle de cautela de armamento, munição, coletes, granada e demais itens vinculados.
- 7.12.2. Escala de serviços dos operadores, incluindo licença, disponibilidade, férias, licenças legais, sobreaviso e folgas.
- 7.13. **Auditoria**
- 7.13.1. Produzir relatórios de logs
- 7.13.2. Produzir relatórios de incidentes de sistema
- 7.13.3. Produzir relatórios de segurança sempre que necessário (controle de acesso)
- 7.13.4. Produzir relatórios de performance
- 7.14. **Relatórios Gerenciais**
- 7.14.1. Relatórios Gerenciais personalizados a serem definidos em até 30 dias pela contratada a partir das informações constantes nos itens anteriores.
- 7.14.2. A definição e customização dos relatórios ocorrerá até 180 dias após assinatura do contrato.
- 7.15. **Requisitos de atendimento e solução de incidentes e indisponibilidade na solução**
- 7.15.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta para abertura e acompanhamento dos chamados relacionados a falhas técnicas ou indisponibilidade do sistema.
- 7.15.2. O serviço de service-desk deverá estar disponível para o CONTRATANTE remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta) e de forma local em dias úteis entre 7h e 21h observados os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
- 7.15.3. 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 da Polícia Federal.
- 7.15.4. A empresa contratada para prestar o suporte deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE.
- 7.15.5. 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.
- 7.15.6. Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida progressa, 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.
- 7.15.7. 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.
- 7.15.8. 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.
- 7.15.9. 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.
- 7.15.10. A base de dados em que conste informações da CONTRATANTE somente poderão ser acessadas pela CONTRATADA, exclusivamente, para fins de solução de incidentes ou indisponibilidade na solução.
- 7.15.11. 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.
- 7.16. **Qualificação Técnica do Fornecedor e Atestado de Capacidade Técnica**
- 7.16.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência no provimento de programa de Integração e Gestão Aeronáutica, 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 prestou ou esteja prestando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei. A comprovação deverá englobar, pelo menos, os seguintes serviços dispostos nos itens de 3.1 a 3.7 deste Termo de Referência.
- 7.16.2. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

7.16.3. 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.

7.16.4. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos serviços/módulos utilizados pela empresa, 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:

- 7.16.4.1. Nome do cliente.
- 7.16.4.2. Endereço completo do cliente.
- 7.16.4.3. Tipo da empresa e sua atividade fim, se no ramo aeronáutico, escola de aviação, manutenção, taxi aéreo, etc.
- 7.16.4.4. Quantidade de aeronaves administradas pela solução proposta
- 7.16.4.5. Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
- 7.16.4.6. Descrição dos serviços prestados.
- 7.16.4.7. Vigência do contrato.
- 7.16.4.8. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
- 7.16.4.9. Telefone, fax ou e-mail de contato.
- 7.16.4.10. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

7.16.5. Os módulos de serviço exigidos correspondem aos itens mais críticos para assegurar que solução fornecida pela LICITANTE tenha efetiva capacidade de atender as expectativas da CAOP.

7.16.6. Somente atestados emitidos há no máximo 180 (cento e oitenta) dias serão aceitos. O modelo de atestado (ou declaração) de capacidade técnica encontra-se no ANEXO VIII.

7.16.7. Serão aceitos documentos emitidos por empresas localizadas fora do território brasileiro desde que as informações supracitadas estejam presentes.

7.16.7.1. Todo e qualquer documento equivalente exigido e que se fizer necessário à participação no presente certame licitatório, apresentado em idioma estrangeiro, deverá ser autenticado pelo respectivo consulado, além de ser traduzido para o idioma oficial do Brasil por tradutor juramentado, conforme dispõe o art. 32 parágrafo 4. da Lei 8.666/93 e art. 16 do Decreto n. 3555/2000.

7.16.8. 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.

7.16.9. A exigência de experiência mínima tem por objetivo evitar a contratação de empresas sem experiência, as quais, com o tempo, mostram-se incapazes de cumprir o objeto acordado ou apresentar solução pronta para uso dentro do prazo previsto neste Termo de Referência e anexos. Por isso, a Administração Pública pode exigir tempo de experiência mínima.

7.16.10. 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.

8. **MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

8.1. A gestão de contrato será realizada conforme estabelecido na IN nº 5/2017, a partir da formação da equipe de fiscalização formada por no mínimo, o gestor do contrato, fiscal requisitante, fiscal técnico e fiscal administrativo.

8.2. **Dos mecanismos formais de comunicação**

8.2.1. 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 contactado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

8.2.2. 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

8.3. Relatório Geral de Faturamento

8.3.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento até o 5º dia útil do mês subsequente, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

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

8.3.1.2. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal, incluindo TIC e TMS de cada chamado, destacando os chamados em que ocorreram descumprimento dos SLAs estabelecidos.

8.3.1.3. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.

8.3.1.4. Outras informações consideradas relevantes.

8.3.2. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas.

8.3.3. 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.

8.4. Da Forma de Remuneração

8.4.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização da solução fornecida.

8.4.2. 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:

8.4.3. Remuneração Mensal = [(ValorAnualContratado/12) * (1- AjusteNivelDeServiço)]

8.4.4. Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor Anual Contratado = Valor total anual estabelecido em CONTRATO

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%.

8.4.5. 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.

8.5. Das condições de pagamento

8.5.1. 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.

8.5.2. 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.

8.5.3. 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.

8.5.4. 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.

8.5.5. 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.

8.5.6. 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.

8.5.7. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada ao Setor Administrativo da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

8.5.8. 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.

8.5.9. 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.

8.5.10. 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.

8.5.11. 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:

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

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

8.5.12. 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.

9. VISTORIA

9.1. Considerando que a solução atenda os critérios estabelecidos neste Termo de Referência e que a instalação se dará em máquina virtual de propriedade da Polícia Federal conforme especificações técnicas estabelecidas. Não se vislumbra necessidade de vistoria prévia por parte dos licitantes.

10. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A CONTRATADA será responsável pela instalação da solução no ambiente da DTI/PF em até 15 dias após a assinatura do contrato, bem como se compromete a manter a quantidade de colaboradores necessários para realização da integração do controle de acesso e demais adequações e customizações previstas neste Termo de Referência.

10.2. Reunião inicial e reuniões de avaliação

10.2.1. Após a assinatura do contrato, a DTI/PF convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 15 (dias) 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.

10.2.2. 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.

10.3. A CONTRATADA deverá providenciar a customização dos *dashboards* prevista no item 7.2 em até 90 dias após o início da prestação do serviço, sem prejuízo aos demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

11.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

11.6. Caberá ainda à DTI/PF, como CONTRATANTE:

- 11.6.1. 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.
- 11.6.2. 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.
- 11.6.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA.
- 11.6.4. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO.
- 11.6.5. 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.
- 11.6.6. 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.
- 11.6.7. 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.
- 11.6.8. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.
- 11.6.9. Viabilizar o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TI do CONTRATANTE, para a execução de atividades dentro do escopo deste contrato.
- 11.6.10. 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.
- 11.6.11. 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.
- 11.6.12. Comunicar imediatamente à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência.
- 11.6.13. 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.
- 11.6.14. 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.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 12.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 12.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 12.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 12.5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 12.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 12.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 12.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 12.9. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 12.10. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 12.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 12.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.13. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

- 12.14. 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, de 1993.
- 12.15. 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:
- 12.16. Implantar adequadamente a solução no ambiente da Polícia Federal conforme requisitos especificados neste Termo de Referência e manter atualizado e adequado as normas estabelecidas pela CONTRATANTE.
- 12.17. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.
- 12.18. 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.
- 12.19. 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.
- 12.20. 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.
- 12.21. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que, em decorrência do serviço que presta, possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 12.22. 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.
- 12.23. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato.
- 12.24. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 12.25. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
- 12.26. 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.
- 12.27. 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.
- 12.28. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 12.29. 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.
- 12.30. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- 12.31. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 12.32. 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.
- 12.33. 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.
- 12.34. 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.
- 12.35. 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.
- 12.36. A contratada deverá indicar substitutos para os prepostos no caso de férias ou outros afastamentos.
- 12.37. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador envolvido diretamente na prestação do serviço contratado para que sejam revogados acessos ao ambiente de TI da CONTRATANTE.
- 12.38. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.

- 12.39. 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.
- 12.40. 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.
- 12.41. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 12.42. 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.
- 12.43. 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.
- 12.44. 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.
- 12.45. 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.
- 12.46. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 12.47. 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.
- 12.48. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 12.49. 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.
- 12.50. 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.
- 12.51. 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.
- 12.52. 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.
- 12.53. 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.
- 12.54. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 12.55. 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.
- 12.56. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.
- 12.57. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 12.58. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.
- 12.59. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
- 12.60. 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.
- 12.61. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos objeto deste contrato serem monitorados para a verificação de procedimentos.
- 12.62. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI objeto deste contrato para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.
- 12.63. 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.
- 12.64. 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.
- 12.65. 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.

12.66. 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.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será permitida a subcontratação do objeto licitatório.

14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. 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.

15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

15.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

15.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

15.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

15.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.

15.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo XXX, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

15.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

15.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

15.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

15.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

15.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

15.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

15.13. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.14. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

15.15. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.16. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.17. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

15.17.1. 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;

15.17.2. 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;

15.17.3. 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.

15.17.4. 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.

15.17.5. 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.

15.18. 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;

16. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

16.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias, após a disponibilização da solução no Data Center da Polícia Federal, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo:

16.1.1. O registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

16.1.2. Relatório dos testes realizados, bem como ajustes identificados como necessários para o funcionamento em consonância com o estabelecido neste Termo de Referência e no Edital;

16.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

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

16.3.1. 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.

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

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

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

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

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

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

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

16.3.9. Os chamados técnicos somente poderão ser 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.

16.3.10. 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.

16.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30(trinta) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

16.4.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

16.4.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar mediante entrega do Relatório Geral de Faturamento e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços com base nos critérios estabelecidos no item 6 deste Termo de Referência, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

16.5. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

16.5.1. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

16.5.2. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

16.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Com fundamento nos termos da Lei nº8.666 de 1993, do artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e do 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:

17.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

17.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

17.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; e

17.1.5. Cometer fraude fiscal.

17.1.6. Apresentar documentação falsa.

17.1.7. Fizer declaração falsa.

17.1.8. Não assinar o contrato.

17.1.9. Deixar de entregar documentação exigida no edital.

17.1.10. Não mantiver a proposta.

17.2. 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:

17.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

17.2.2. 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 reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos.

17.2.2.1. A inexecução parcial ensejará a aplicação de multa contratual de 5% do faturamento nominal mensal.

17.2.3. Será considerada inexecução total do contrato, a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pelo 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 ou pelo completo abandono das atividades de prestação de serviços.

17.2.3.1. 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.

17.2.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

17.2.5. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

17.2.6. 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.

17.3. As sanções previstas nos subitens 17.2.1, 17.2.3, 17.2.4 e 17.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

17.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

17.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

17.5.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

17.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

17.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

17.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

17.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

17.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Elaborado por:

FÁBIO SILVA DE ARAÚJO

Agente de Polícia Federal
CAOP/DIREX/PF

De acordo:

JACKSON RIMAC ROSALES ALLANIC

Delegado de Polícia Federal
Coordenador de Aviação Operacional

APROVAÇÃO: Aprovo o presente Termo de Referência por constatar que sua concretização observou os critérios que norteiam a Administração Pública. Constam, plenamente justificadas a necessidade da contratação, a delimitação de seu objeto, aspectos técnicos fundamentais, obrigações das partes envolvidas, bem como estimativa de custos da contratação.

SILVANA HELENA VIEIRA BORGES

Delegada de Polícia Federal
Diretora Executiva



Documento assinado eletronicamente por **FABIO SILVA DE ARAUJO, Agente de Polícia Federal**, em 01/11/2018, às 15:28, 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 **JACKSON RIMAC ROSALES ALLANIC, Coordenador(a)**, em 01/11/2018, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8541386** e o código CRC **B104337C**.
